

## ABSTRAK

Telkom sedang bertransformasi menjadi “*digital telecommunication company*” dengan visi menjadi “*King of Digital in The Region*”. Telkom terus melakukan digitalisasi seluruh proses, berinovasi untuk memberikan *customer experience* yang terbaik. MyIndiHome adalah cara Telkom untuk menyediakan kemudahan akses bagi pelanggan IndiHome melalui *mobile app*. Telkom telah mengimplementasikan myIndiHome sejak tahun 2015, namun tingkat penggunaan myIndiHome masih rendah yaitu 48,73%. Fakta ini jauh dari harapan Telkom. Sehingga penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku myIndiHome. Sejauh ini, belum ada penelitian yang dipublikasikan mengenai hal ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi niat perilaku pelanggan IndiHome untuk menggunakan aplikasi myIndiHome berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* dari Venkatesh, Thong, dan Xu (2012). Data dikumpulkan menggunakan Google Form dan kuesioner disebarluaskan melalui email kepada pelanggan IndiHome terpilih. Diperoleh 407 kuesioner valid yang dianalisis menggunakan Smart PLS 3.0.

Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang berpengaruh terhadap adopsi MyIndiHome adalah *trust* (0.284), *habit* (0.232), *social influence* (0.200) dan *performance expectancy* (0.153). Sedangkan tiga variabel yang lain *effort expectancy*, *facilitating condition* dan *hedonic motivation* tidak berpengaruh pada *behavior intention* adopsi MyIndiHome pada pelanggan IndiHome.

Berdasarkan hasil penelitian *trust* merupakan prediktor paling berpengaruh untuk adopsi myIndiHome. Penting bagi pelanggan IndiHome untuk dapat mempercayai keamanan teknologi Telkom sebelum menggunakan myIndiHome. Cara sosialisasi yang tepat juga penting karena konsumen Indihome menganggap *habit* sebagai faktor kunci kedua. Faktor kunci ketiga adalah *social influence* sehingga Telkom harus membuat program yang memotivasi pelanggan VVIP, seperti tokoh masyarakat, artis atau bahkan sosialita untuk menggunakan dan menyarankan orang lain untuk menggunakan myIndiHome serta memperkuat dan mengembangkan komunitas myIndiHome.

**Kata Kunci :** *Adopsi, MyIndiHome, UTAUT2*