ABSTRAK

MyTelkomsel merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) sebagai bentuk kemudahan layanan kepada pelanggan berbasiskan *online self service.* Aplikasi MyTelkomsel telah diunduh lebih dari 40 juta pengguna, namun dalam hasil ulasan di Google Playstore maupun Appstore masih banyak pengguna yang mengeluhkan aplikasi ini. Berdasarkan hasil pra survei, para pengguna masih mengeluhkan kebermanfaatan dan kemudahan aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerimaan dan penggunaan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM) di Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Teknik *sampling* menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 400 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*). Data dianalisis dengan menggunakan *software* IBM SPSS 20.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa secara keseluruhan variabel *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Towards Using* dan *Behavioral Intention to Use* berada dalam kategori baik, namun terdapat 3 dari 25 item pernyataan yang mendapat kategori cukup baik berdasarkan tanggapan responden. Hasil analisis jalur (*path analysis)* menyatakan bahwa secara parsial *Perceived Usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Attitude Towards Using* dan *Behavioral Intention to Use. Perceived Ease of Use* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Towards Using* dan *Behavioral Intention to Use. Attitude Towards Using* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use.* Secara simultan *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Towards Using* sebesar 75%.

Kata Kunci: ***Attitude Towards Using, Behavioral Intention to Use, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness***