

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini mendorong berbagai sektor usaha untuk melakukan transformasi. Telkomsel terus berupaya meningkatkan kemudahan dalam memberikan solusi layanan pendukung konektivitas digital, salah satunya membangun ekosistem *supply chain* melalui pengelolaan *reseller* Telkomsel dengan menghadirkan aplikasi Digipos Aja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan kesuksesan implementasi Digipos Aja dengan menggunakan variabel pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dan *Delone dan McLean IS Success*. Pendekatan *mixed methods* digunakan dalam penelitian ini untuk mengintegrasikan data kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi. Metode kuantitatif melibatkan pengumpulan data tentang frekuensi penggunaan, tingkat kepuasan pengguna dan manfaat yang diterima melalui kuesioner yang disebar kepada 400 *reseller* yang menggunakan DigiPOS Aja di Regional Kalimantan. Metode kualitatif melibatkan wawancara dengan sejumlah *reseller* produk telekomunikasi yang tidak menggunakan aplikasi Digipos Aja Telkomsel.

Data kuantitatif dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS) dan Structural Equation Modelling (SEM) dengan *tools* pengolah data SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan dua variabel yang tidak signifikan terhadap *Continuance Intention*, yaitu *System Quality* dan *Service Quality*.

Kata kunci: *Point of Sales, UTAUT, Delone & McLean, Mixed Methods*