

ABSTRAK

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda utama dalam meningkatkan daya saing industri di Indonesia, sebagaimana tercermin dalam peta jalan Making Indonesia 4.0. PT Telkom Indonesia turut mendukung agenda ini melalui peluncuran aplikasi MyTEnS, yang dirancang untuk membantu pengelolaan operasional perusahaan, khususnya di lingkungan Telkom Regional di seluruh Indonesia. Meskipun telah diimplementasikan, adopsi teknologi ini masih menghadapi tantangan, terutama terkait dengan persepsi kualitas sistem dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi behavioral intention dalam penggunaan aplikasi MyTEnS oleh pengguna internal, khususnya Account Manager dan Enterprise Service di TREG Nasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kerangka teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) yang dimodifikasi. Variabel independen yang dianalisis meliputi performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, price value, habit, dan trust. Selain itu, dua variabel moderasi, yaitu usia dan jenis kelamin, ditambahkan untuk menguji pengaruh variabel utama terhadap niat penggunaan.

Data dikumpulkan melalui survei terhadap 384 responden pengguna MyTEnS di seluruh TREG Indonesia, dan dianalisis menggunakan teknik Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS v3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit, dan trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention untuk menggunakan aplikasi MyTEnS. Selain itu, faktor moderasi seperti usia dan jenis kelamin terbukti memoderasi hubungan antara beberapa variabel konstruk dengan behavioral intention.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap studi adopsi teknologi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi PT Telkom Indonesia dalam meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi digital secara internal, terutama dengan fokus pada peningkatan kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna, dan dukungan teknis yang lebih baik.

Kata Kunci: Adopsi Teknologi, MyTEnS, Niat Penggunaan Aplikasi, Transformasi Digital, UTAUT2

