



Analisa Penerimaan Aplikasi MyPertamina dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 dan Information Systems Success Model

Mangapul Siahaan, Suwarno, Chintya Lorenz*

Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Internasional Batam, Batam
Baloi-Sei Ladi, Jl. Gajah Mada, Tiban Indah, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia
Email: ¹mangapul.siahaan@uib.ac.id, ²suwarno.liang@uib.ac.id, ^{3,*}2131036.chintya@uib.edu

Email Penulis Korespondensi: 2131036.chintya@uib.edu

Submitted: 12/01/2025; Accepted: 23/01/2025; Published: 23/01/2025

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi MyPertamina di Kota Batam dengan menggunakan pendekatan model UTAUT2 dan IS Success Model. Model penelitian ini mencakup variabel seperti ekspektasi kinerja (performance expectancy), ekspektasi usaha (effort expectancy), motivasi hedonis (hedonic motivation), kondisi pendukung (facilitating conditions), kualitas informasi (information quality), kualitas sistem (system quality), kualitas layanan (service quality), niat perilaku (behavioral intention), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan perilaku penggunaan (use behavior). Data dikumpulkan dari 177 responden yang menggunakan aplikasi MyPertamina di Kota Batam dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM dan SEM (Amos). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi pendukung, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan niat perilaku memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan aplikasi MyPertamina. Sebaliknya, motivasi hedonis dan kualitas sistem tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi berbasis teknologi dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi serupa di masa depan.

Kata Kunci: MyPertamina; Penerimaan Pengguna; UTAUT2; IS Success Model; Kota Batam

Abstract—This study aims to analyze the factors that influence the acceptance of the MyPertamina application in Batam City using the UTAUT2 model approach and the IS Success Model. This research model includes variables such as performance expectancy, effort expectancy, hedonic motivation, facilitating conditions, information quality, system quality, service quality, behavioral intention, user satisfaction, and use behavior. Data were collected from 177 respondents who used the MyPertamina application in Batam City and analyzed using the PLS-SEM and SEM (Amos) methods. The results showed that factors such as performance expectancy, effort expectancy, supporting conditions, information quality, service quality, user satisfaction, and behavioral intention had a significant influence on the acceptance of the MyPertamina application. In contrast, hedonic motivation and system quality did not show a significant influence. This study provides important insights into the factors that influence the acceptance of technology-based applications and provides recommendations for the development of similar applications in the future.

Keywords: MyPertamina; User Acceptance; UTAUT2; IS Success Model; Batam City

1. PENDAHULUAN

Era digital telah mengalami kemajuan pesat di berbagai aspek kehidupan, dengan semakin banyak aktivitas yang terdigitalisasi. Era digital ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat [1]. Teknologi juga telah memengaruhi banyak aspek kehidupan manusia. Pemerintahan adalah salah satu bidang penting yang terkena dampak revolusi industri. Digitalisasi pemerintahan adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengelola pemerintahan secara elektronik. Secara praktis, e-government memungkinkan pelaksanaan proses pemerintahan yang lebih efektif dan efisien, serta dapat mengurangi praktik-praktik administrasi yang tidak benar dalam tata kelola negara. Aplikasi MyPertamina, yang digunakan untuk pembelian BBM bersubsidi, merupakan salah satu bentuk digitalisasi di sektor pemerintahan. Tujuan utama penggunaan aplikasi ini adalah untuk memastikan dokumentasi pembelian BBM bersubsidi lebih tepat sasaran di kalangan Masyarakat [2].

PT Pertamina memperkenalkan aplikasi MyPertamina sebagai cara untuk mengontrol dan memantau penyaluran subsidi bahan bakar. Masyarakat dihimbau untuk mendaftar di situs MyPertamina dan membuat akun melalui aplikasi tersebut [3]. Aplikasi ini memfasilitasi pembayaran bahan bakar tanpa tunai di SPBU Pertamina dan dibuat untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan setia dengan menyediakan sistem pembayaran yang lebih nyaman. MyPertamina adalah aplikasi layanan keuangan yang dikembangkan oleh Pertamina bersama LinkAja untuk memfasilitasi transaksi tanpa tunai di SPBU Pertamina. Aplikasi ini menawarkan manfaat seperti pengumpulan poin loyalitas dan pelacakan pengeluaran bahan bakar. MyPertamina juga membantu dalam pengaturan pembelian bahan bakar bersubsidi seperti solar dan Peralite. Pengguna bisa mengumpulkan poin berdasarkan jenis bahan bakar yang dibeli, yang dapat ditukar dengan diskon atau merchandise. Untuk menggunakan aplikasi ini, pengguna harus mendaftar, menghubungkannya ke akun LinkAja, dan melakukan pembayaran dengan memindai kode QR di mesin Electronic Data Capture (EDC) Pertamina, mengonfirmasi jumlah transaksi, dan memasukkan PIN akun untuk menyelesaikan pembelian [4].



MyPertamina menawarkan akses mudah, berbagai manfaat, serta memungkinkan pengguna mengumpulkan poin yang dapat ditukarkan dengan hadiah [5].

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina dengan pendekatan model UTAUT2 dan IS Success Model. Model penelitian ini mencakup konstruk-konstruk seperti Performance expectancy (PE) atau ekspektasi kinerja, effort expectancy (EE) atau ekspektasi usaha, facilitating conditions (FC) atau kondisi pendukung, hedonic motivation (HM) atau motivasi hedonis, information quality atau kualitas informasi, system quality atau kualitas sistem, service quality atau kualitas layanan, behavioral intention atau niat berperilaku, user satisfaction atau kepuasan pengguna, serta use behavior atau perilaku penggunaan. Selain itu, penelitian ini juga berfokus untuk menentukan tingkat penerimaan aplikasi MyPertamina di kalangan masyarakat Batam. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat Smart-PLS dan SPSS (Amos) untuk membandingkan hasil perhitungan dari kedua alat tersebut.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) serta model Delone & McLean adalah dua model yang paling populer [6]. UTAUT2 adalah model teoretis yang dikembangkan dari model penerimaan teknologi. Model ini telah digunakan dalam berbagai penelitian untuk memahami perilaku pengguna terkait adopsi teknologi secara umum [7]. UTAUT2 adalah kerangka teoretis yang dikembangkan oleh [8] yang banyak digunakan untuk menganalisis perilaku penerimaan pengguna terhadap produk teknologi informasi [9]. UTAUT2 merupakan adaptasi dari model UTAUT asli yang diterapkan dalam konteks konsumen individu secara sukarela, yang berbeda secara signifikan dari versi yang digunakan dalam organisasi. Selain itu, UTAUT2 memasukkan tiga konstruk kunci, yaitu motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan, yang dianggap sebagai faktor penting yang memengaruhi niat penggunaan individu [10]. Delone & McLean adalah model yang umum digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, karena jangkauannya yang luas dan kemampuannya dalam memberikan pemahaman yang mendalam terhadap hasil yang dicapai [11]. Ditemukan bahwa menggabungkan model UTAUT dengan model Delone dan McLean memberikan penjelasan yang komprehensif tentang penerimaan pengguna [6].

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pramudito et al pada tahun 2023 yang berjudul *Application of Unified Theory of Acceptance, Use of Technology Model and Delone & Mclean Success Model to Analyze Use Behavior in Mobile Commerce Applications* membahas optimasi aplikasi layanan makanan dan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna. Tujuannya adalah memberikan wawasan bagi pengusaha untuk menciptakan solusi yang lebih efektif. Penelitian menggunakan model UTAUT dan Delone & McLean dengan 150 responden pengguna aplikasi di Jawa, dianalisis melalui PLS-SEM dan SmartPLS. Hasilnya menunjukkan lima dari tujuh variabel berpengaruh pada minat dan pola penggunaan, serta menyimpulkan bahwa kinerja aplikasi meningkat dengan dukungan infrastruktur dan prosedur berkualitas, yang mempengaruhi penerimaan pengguna [12]. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Bayastura et al pada tahun 2022 dengan judul *Integration of UTAUT 2 and Delone & McLean to Evaluate Acceptance of Video Conference Application* yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi perangkat lunak konferensi video oleh siswa untuk pembelajaran jarak jauh di Indonesia, menggunakan model Delone & McLean serta UTAUT 2. Dari 327 responden, hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung akan menggunakan kembali aplikasi konferensi video untuk keperluan pendidikan, menandakan penerimaan yang baik dan pengalaman yang memuaskan [6]. Penelitian lainnya yang dilakukan pada tahun 2023 oleh Chow Brandon dan Legowo Nilo dengan judul *Factors Influencing User Satisfaction of PeduliLindungi App with UTAUT & Delone Mclean Models: A Case Study in Indonesia* yang elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi dengan 424 responden, menggunakan model UTAUT dan Delone & McLean serta analisis PLS-SEM. Hasilnya menunjukkan bahwa harapan usaha, kondisi pendukung, pengaruh sosial, dan kualitas informasi, sistem, serta layanan berperan signifikan dalam menentukan kepuasan pengguna. Kepuasan ini menjadi prediktor utama niat melanjutkan penggunaan aplikasi, dengan pengaruh sosial dan harapan usaha sebagai faktor pendukung [13]. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Saktyadi Abdurrakhim dan Tricahyono Dodie pada tahun 2024 dengan judul *Examining Customer Behavior Influences on MyPertamina App Adoption: A UTAUT2 Model Study in South Banten Gas Stations* membahas tentang faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi MyPertamina di kalangan pengunjung SPBU di Banten Selatan, menggunakan model UTAUT2 dan pendekatan kuantitatif asosiatif. Dengan 135 responden yang dipilih melalui purposive sampling, analisis data dilakukan menggunakan SPSS AMOS dan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sosial, kondisi pendukung, dan motivasi hedonis secara positif memengaruhi niat perilaku, sementara harapan kinerja dan harapan usaha tidak berpengaruh signifikan [14]. Penelitian lainnya dilakukan oleh Bakhar et al pada tahun 2023 dengan judul *User Acceptance Analysis of My Pertamina Application Using UTAUT Model* yang membahas tentang penerimaan pengguna terhadap aplikasi My Pertamina dengan menggunakan model UTAUT. Dengan mengedarkan kuesioner kepada 200 responden dan menggunakan skala Likert, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial, harapan kinerja, dan harapan usaha memiliki dampak positif terhadap niat perilaku pengguna. Selain itu, niat perilaku tersebut berdampak positif pada perilaku penggunaan aplikasi [15].

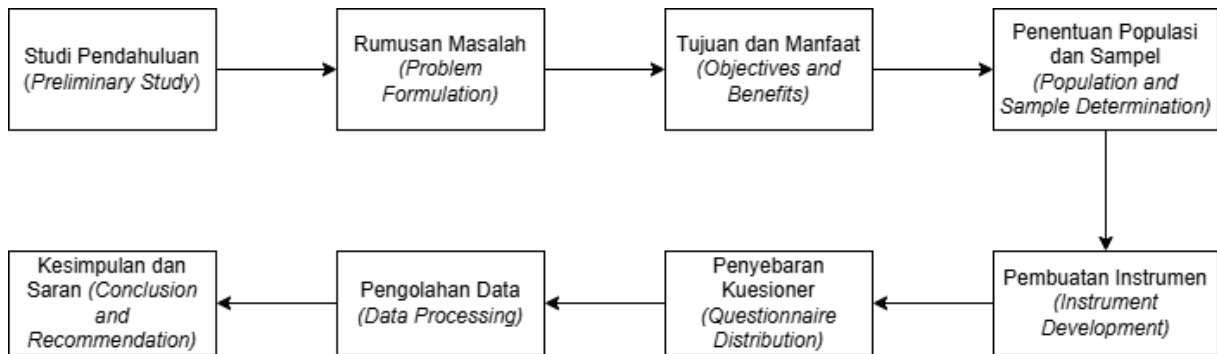
Meskipun telah banyak penelitian yang menggunakan model UTAUT2 dan Delone & McLean dalam menganalisis penerimaan teknologi, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada konteks penggunaan aplikasi tertentu, seperti aplikasi konferensi video [6], aplikasi layanan makanan [12], dan aplikasi

PeduliLindungi [13]. Selain itu, penelitian terkait aplikasi MyPertamina juga telah dilakukan, seperti oleh Sakyadi Abdurrakhim dan Tricahyono Dodie [14], yang menganalisis faktor-faktor penerimaan di wilayah Banten Selatan, serta Bakhar et al. [15], yang mengevaluasi penerimaan pengguna menggunakan model UTAUT. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum mengintegrasikan model UTAUT2 dengan model IS Success untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang penerimaan aplikasi MyPertamina, khususnya di wilayah Kota Batam. Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi dalam mengisi kesenjangan dengan menganalisis penerimaan aplikasi MyPertamina melalui pendekatan gabungan model UTAUT2 dan IS Success, sekaligus mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat Kota Batam terhadap aplikasi ini. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk pengembangan aplikasi berbasis e-governance maupun aplikasi pemerintah lainnya yang serupa.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Strata-Disproporsional-Random Sampling, yang melibatkan metode pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif. Metodologi penelitian yang efektif dapat menghasilkan paradigma baru dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Pendekatan kuantitatif memanfaatkan alat analisis statistik atau matematis yang sering dikenal sebagai analisis deskriptif kuantitatif, sementara pendekatan kualitatif lebih berfokus pada penalaran logis (logical reasoning) dan pemahaman interpretatif terhadap objek penelitian [16].



Gambar 1. Tahapan Penelitian

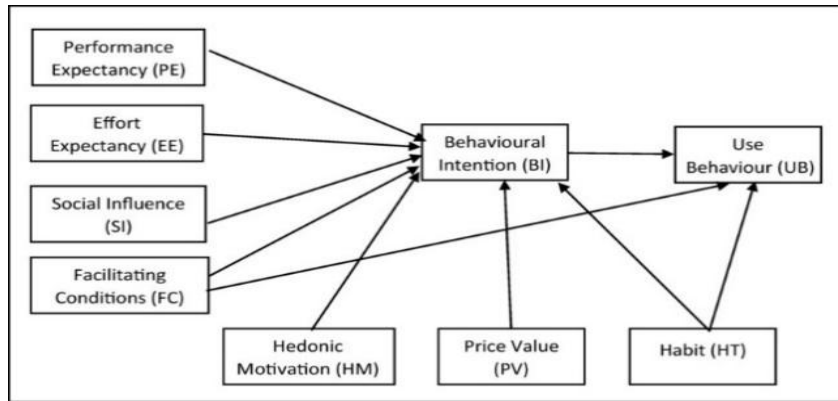
Berdasarkan tahapan penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 1, penelitian ini dimulai dengan studi pendahuluan, yang melibatkan penyelidikan awal terhadap topik yang akan diteliti. Tahapan berikutnya adalah merumuskan masalah serta menetapkan tujuan dan manfaat penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina dengan pendekatan model UTAUT2 dan IS Success Model. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi pemerintah atau e-governance serta aplikasi serupa lainnya. Selanjutnya, penelitian menentukan populasi dan sampel, di mana populasi didasarkan pada jumlah pengguna mobil di Kota Batam. Sampel penelitian terdiri dari 150 responden, yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error sebesar 5%. Setelah itu, dilakukan pembuatan instrumen penelitian, dengan pendekatan kuantitatif menggunakan skala Likert 1 hingga 5 (dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju), sementara pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara. Tahapan berikutnya adalah penyebaran kuesioner. Pada pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner atau Google Form, sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan dengan wawancara tatap muka untuk mengajukan pertanyaan yang sama. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2.9, dengan AMOS 22.0.0 sebagai pembanding hasil analisis. SmartPLS digunakan sebagai alat analisis utama. Tahapan terakhir dari penelitian ini adalah menyusun kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil analisis data dan temuan penelitian.

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini menggunakan integrasi model penelitian The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) dengan variabel Performance Expectancy, Effort Expectancy, Hedonic Motivation, Facilitating Conditions, Behavioral Intention, Use Behavior, serta model penelitian Delone & McLean Model dengan variabel Information Quality, System Quality, Service Quality, dan User Satisfaction.

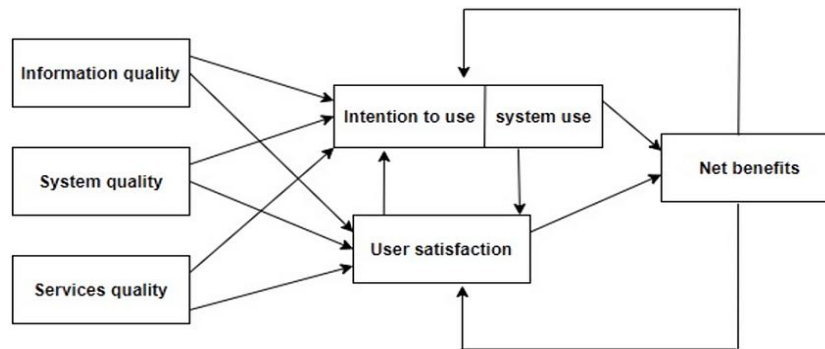
Model UTAUT terdiri dari empat konstruk inti yang saling terintegrasi, yaitu harapan kinerja (performance expectancy), harapan usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi pendukung (facilitating conditions), serta pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu niat perilaku (behavioral intentions) dan perilaku penggunaan (use behavior). Berdasarkan celah dalam model UTAUT serta

penjelasan teoritis yang diberikan, model UTAUT2 memperluas UTAUT Menambahkan tiga variabel baru, yakni hedonic motivation (motivasi hedonis), price value (nilai harga), dan habit (kebiasaan) [17], yang mana memungkinkan munculnya fokus teoritis baru pada konteks konsumen [18]. Selama bertahun-tahun, berbagai teori dan model telah dikembangkan untuk menjelaskan adopsi dan penggunaan Sistem Informasi/Teknologi Informasi (IS/IT) oleh individu. Model UTAUT awalnya dibuat untuk konteks organisasi dengan fokus pada motivasi ekstrinsik atau utilitarian. UTAUT kemudian diperluas menjadi UTAUT2, yang disesuaikan untuk penggunaan konsumen. Sejak diperkenalkan pada tahun 2012, UTAUT2 telah mendapatkan lebih dari 5.000 sitasi di Google Scholar, yang menyoroti pengaruhnya yang signifikan dalam bidang IS dan bidang lainnya [19]. Gambar 2 menunjukkan model UTAUT2 yang akan digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2. Model UTAUT2 (Kumar Jeya Amantha & Bervell Brandford, 2019)

DeLone dan McLean mengembangkan model untuk menilai efektivitas sistem informasi (IS) berdasarkan analisis mendalam terhadap penelitian yang ada. Konsep keberhasilan sistem informasi (IS) dijelaskan sebagai multidimensi yang mencakup enam faktor utama, yaitu kualitas informasi (information quality), kualitas sistem (system quality), kualitas layanan (service quality), kepuasan pengguna (user satisfaction), penggunaan (use), dan manfaat bersih (net benefits) [20]. Keberhasilan atau kegagalan sistem informasi dipengaruhi oleh dua faktor utama: teknis dan non-teknis. Faktor teknis mencakup desain dan fungsionalitas, sedangkan faktor non-teknis berkaitan dengan persepsi dan interaksi pengguna yang dapat memicu perlawanan. Untuk mencegah kegagalan, evaluasi efektivitas sistem sangat penting [21]. Gambar 3 menunjukkan model IS Success Model yang akan digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 3. IS Success Model DeLeon & McLean (Al-shargabi Bassam et al., 2021)

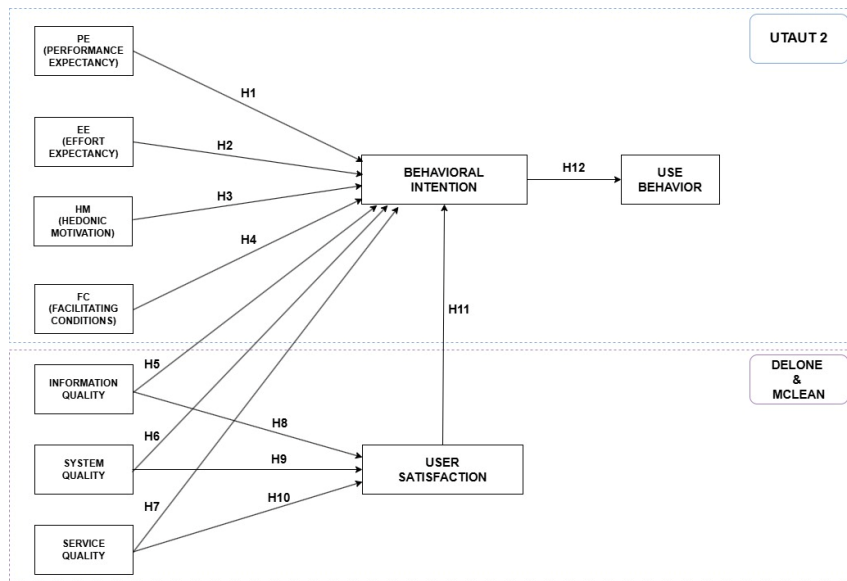
Penelitian ini akan mengambil sampel berdasarkan jumlah kendaraan roda empat di Kota Batam yang diperkirakan lebih dari 200.000 unit. Berdasarkan Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Polda Kepri, pada Januari 2024, jumlah unit kendaraan roda empat pada tahun 2024 di Kota Batam mencapai 238.750 unit. Penghitungan responden yang dilakukan adalah dengan menggunakan aturan slovin dan margin error 5% dalam menghitung sampel dengan 238.750 unit kendaraan roda empat di Kota Batam dan menghasilkan 150 sampel. Hasil sampel yang didapatkan melalui persamaan penghitungan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \tag{1}$$

Rumus ini digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Dalam rumus tersebut, n merepresentasikan ukuran sampel yang akan dihitung, N adalah ukuran populasi atau jumlah total elemen dalam populasi, dan e adalah margin of error yang dapat diterima, yaitu tingkat kesalahan yang masih dianggap wajar dalam pengambilan sampel.

Model yang diusulkan dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 3 dan merupakan gabungan dari model UTAUT 2 dan Delone & McLean. Harapan usaha (Effort Expectancy/EE) didefinisikan sebagai sejauh mana individu mempersepsikan kemudahan dalam menggunakan teknologi [22]. Facilitating Conditions (FC),

faktor ini berkaitan dengan apakah orang dapat menggunakan teknologi dengan sumber daya dan bantuan yang memadai. Motivasi hedonis (Hedonic Motivation/HM) mengacu pada kesenangan atau kepuasan yang dirasakan saat menggunakan teknologi. Dalam penelitian sistem informasi (IS), motivasi hedonis didefinisikan sebagai kesenangan yang dirasakan dan terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap penggunaan teknologi. Niat perilaku (Behavioral Intention) mengacu pada keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tertentu dalam berbagai tugas. Niat ini juga mencerminkan seberapa kuat komitmen seseorang untuk melakukan suatu tindakan [23]. Kualitas sistem (System Quality) dinilai dari fungsionalitas, adaptabilitas, dan kemudahan penggunaan. Fitur penting bagi pengguna meliputi keandalan, ketepatan waktu, aksesibilitas, fleksibilitas, dan kemudahan belajar. Literatur sistem informasi menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem [24]. Kualitas informasi (Information Quality) mengacu pada konten dan karakteristik keluaran dari sistem informasi, seperti akurasi, keandalan, kegunaan, dan ketepatan waktu. Kualitas layanan (Service Quality) dievaluasi berdasarkan tingkat dukungan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi. Kepuasan pengguna (User Satisfaction) dianggap sebagai salah satu indikator utama efektivitas suatu sistem dan sering kali dinilai melalui kebahagiaan pengguna secara keseluruhan [20]. Gambar 4 menunjukkan model akhir yang digunakan di penelitian ini.



Gambar 4. Research Model

- H1: Performance Expectancy (PE) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)
- H2: Effort Expectancy (EE) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)
- H3: Hedonic Motivation (HM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)
- H4: Facilitating Conditions (FC) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)
- H5: Information Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)
- H6: System Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)
- H7: Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)
- H8: Information Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction
- H9: System Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction
- H10: Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction
- H11: User Satisfaction memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)
- H12: Behavioral Intention (BI) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior

Kuesioner dalam penelitian ini mengumpulkan informasi langsung menggunakan indikator-indikator yang membentuk variabel-variabel yang diambil dari kombinasi model UTAUT 2 dan Delone & McLean. Indikator data ditampilkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Variable Definisi Operasional

No	Variable	Indicator
1	Performance Expectancy (PE)	PE1: Pembelian BBM dengan MyPertamina lebih efisien.
		PE2: Transaksi dengan MyPertamina lebih efektif.
		PE3: Metode pembayaran MyPertamina hemat waktu dibandingkan bayar cash.
2	Effort Expectancy (EE)	EE1: Saya mudah menggunakan aplikasi MyPertamina.
		EE2: Fitur MyPertamina sederhana, jelas, dan mudah dimengerti.
		EE3: Saya cepat terampil menggunakan MyPertamina.

No	Variable	Indicator
3	Facilitating Conditions (FC)	FC1: Saya memiliki sumber daya (smartphone, internet) untuk mengakses aplikasi MyPertamina.
		FC2: Saya memiliki pengetahuan untuk mengakses aplikasi MyPertamina.
		FC3: Tersedia bantuan customer service jika ada masalah dengan aplikasi MyPertamina.
4	Hedonic Motivation (HM)	HM1: Saya senang menggunakan MyPertamina.
		HM2: Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi MyPertamina untuk pembelian BBM.
5	Behavioral Intention (BI)	BI1: Saya berniat menggunakan MyPertamina untuk masa mendatang.
		BI2: Saya merekomendasikan aplikasi MyPertamina.
		BI3: Saya selalu mengikuti update informasi MyPertamina.
6	Use Behavior (UB)	UB1: Saya sering mengakses MyPertamina untuk layanan BBM.
		UB2: Saya sering mengandalkan MyPertamina untuk transaksi dan mencari SPBU terdekat.
7	System Quality (SQ)	SQ1: Aplikasi MyPertamina cepat dan responsif.
		SQ2: Aplikasi MyPertamina dapat diandalkan dan berfungsi secara stabil.
		SQ3: Desain aplikasi MyPertamina memudahkan navigasi.
8	Information Quality (IQ)	IQ1: Info BBM di MyPertamina akurat dan terbaru.
		IQ2: Detail transaksi di aplikasi MyPertamina jelas dan mudah dipahami.
		IQ3: Info MyPertamina membantu saya dalam membeli BBM.
9	Service Quality (SerQ)	SerQ1: Customer service MyPertamina cepat dan efektif.
		SerQ2: Support MyPertamina responsif dan membantu.
		SerQ3: MyPertamina menyediakan update informasi tepat waktu.
10	User Satisfaction (US)	US1: Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi MyPertamina
		US2: Saya merasa puas dengan aplikasi MyPertamina yang mendukung kebutuhan pembayaran BBM saya.
		US3: Saya senang dengan kemudahan MyPertamina.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Responden

Data penelitian ini diperoleh dari responden di Kota Batam yang menggunakan aplikasi MyPertamina, terutama warga yang menggunakan kendaraan roda empat dalam periode tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis Google Form, yang disebarluaskan melalui media sosial dan pertemuan langsung dengan responden disertai wawancara singkat. Dari kuesioner tersebut, terkumpul 190 responden, namun setelah dilakukan proses outlier, tersisa 177 responden valid, terdiri dari 85 pria dan 92 wanita. Jumlah ini telah memenuhi ketentuan berdasarkan rumus Slovin dengan margin error 5%. Karakteristik responden ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Kelompok	Jumlah	%
Umur	18 - 30 Tahun	42	23.7%
	31 - 40 Tahun	83	47.0%
	41 - 45 Tahun	42	23.7%
	>45 Tahun	10	5.6%
Jenis Kelamin	Laki-laki	85	48.0%
	Perempuan	92	52.0%
Merk Mobil	Citroen C3 Aircross: 1.200 cc	2	1.1%
	Daihatsu Xenia 1.3L: 1.329 cc	5	2.8%
	Daihatsu Sirion: 1.329 cc	4	2.3%
	Gran Max Blind Van 1.3L: 1.298 cc	14	7.9%
	Daihatsu Rocky: 998 cc - 1.200 cc	15	8.5%
	Kia Seltos: 1.353 cc	12	6.8%
	Mercedes-Benz GLA 200: 1.332 cc	16	9.0%
	Mercedes-Benz GLB 200: 1.332 cc	11	6.2%
	Nissan Kicks e-Power: 1.200 cc	6	3.4%
	Suzuki S-Presso: 998 cc	8	4.5%
	Suzuki Ignis: 1.197 cc	4	2.3%

Kategori	Kelompok	Jumlah	%
Jenis Bahan Bakar	Toyota Agya 1.2 GR Sport: 1.197 cc	14	7.9%
	Toyota Avanza 1.3 Transmover: 1.298 cc	12	6.8%
	Toyota Avanza 1.3: 1.298 cc	12	6.8%
	Toyota Raize: 998-1.200 cc	10	5.6%
	Volkswagen T-Cross: 999 cc	5	2.8%
	Wuling Formo: 1.200 cc	6	3.4%
	Truk Roda 4	0	0.0%
	Truk Roda 6	0	0.0%
	Lainnya	21	11.9%
	Pertalite	174	98.3%
	Solar	0	0.0%
	Lainnya (Pertamax, Pertamina Turbo, Dexlite)	3	1.7%

3.2 Hasil Analisis Outer Model

Hasil analisis outer model dilakukan dalam beberapa tahapan yakni pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Berikut pada Tabel 3 disajikan pengujian validitas konvergen dilalui dengan pengujian factor loading.

Tabel 3. Tabel Factor Loading

Indikator	Outer Loading	Keterangan
PE1	0.788	Diterima
PE2	0.578	Ditolak
PE3	0.75	Diterima
EE1	0.714	Diterima
EE2	0.757	Diterima
EE3	0.748	Diterima
FC1	0.287	Ditolak
FC2	0.796	Diterima
FC3	0.755	Diterima
HM1	0.902	Diterima
HM2	0.735	Diterima
BI1	0.746	Diterima
BI2	0.748	Diterima
BI3	0.737	Diterima
UB1	0.856	Diterima
UB2	0.819	Diterima
SQ1	0.753	Diterima
SQ2	0.696	Diterima
SQ3	0.752	Diterima
IQ1	0.668	Diterima
IQ2	0.721	Diterima
IQ3	0.735	Diterima
SerQ1	0.755	Diterima
SerQ2	0.738	Diterima
SerQ3	0.714	Diterima
US1	0.719	Diterima
US2	0.765	Diterima
US3	0.715	Diterima

Berdasarkan hasil factor loading pada Tabel 3, terdapat 2 indikator yang ditolak dan 26 indikator yang diterima. Penolakan terhadap indikator terjadi karena nilai outer loading tidak mencapai ambang batas 0,6, yang dapat memengaruhi pengujian selanjutnya. Oleh karena itu, indikator yang tidak memenuhi nilai minimum tersebut dihapus dari variabel terkait. Indikator yang dihapus dari model adalah Performance Expectancy 2 (PE1) dan Facilitating Condition 1 (FC1). Selanjutnya, pada Tabel 4 disajikan hasil pengujian validitas konvergen yang dilakukan melalui analisis AVE.

Tabel 4. Tabel AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	AVE	Keterangan
BI	0.553	Diterima
EE	0.547	Diterima
FC	0.634	Diterima

Variabel	AVE	Keterangan
HM	0.677	Diterima
IQ	0.502	Diterima
PE	0.659	Diterima
SerQ	0.541	Diterima
SQ	0.539	Diterima
UB	0.702	Diterima
US	0.538	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian AVE yang disajikan, seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,5. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa validitas konvergen terpenuhi, sehingga variabel Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Behavioral Intention, Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, dan Use Behaviour dapat menjelaskan indikator masing-masing secara memadai. Setelah melakukan pengujian sebelumnya, langkah berikutnya adalah pengujian validitas diskriminan melalui analisis Cross-Loading. Hasil pengujian Cross-Loading disajikan pada Tabel 5. Berdasarkan tabel tersebut, nilai yang dicetak tebal merupakan nilai Cross-Loading dari masing-masing indikator, di mana nilai tersebut lebih besar dibandingkan nilai pada variabel lain di baris vertikalnya. Nilai Cross-Loading yang dicetak tebal menunjukkan data yang signifikan dan valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap indikator telah merepresentasikan variabelnya masing-masing.

Tabel 5. Tabel Cross-Loading

	BI	EE	FC	HM	IQ	PE	SerQ	SQ	UB	US
BI1	0.742	0.514	0.44	0.399	0.539	0.512	0.46	0.505	0.415	0.61
BI2	0.749	0.446	0.434	0.312	0.485	0.495	0.498	0.521	0.389	0.506
BI3	0.74	0.414	0.497	0.445	0.417	0.446	0.549	0.467	0.352	0.471
EE1	0.447	0.714	0.413	0.464	0.453	0.392	0.347	0.4	0.477	0.461
EE2	0.474	0.757	0.391	0.491	0.512	0.443	0.458	0.461	0.483	0.576
EE3	0.45	0.748	0.323	0.504	0.48	0.373	0.508	0.56	0.463	0.505
FC2	0.503	0.39	0.811	0.321	0.476	0.355	0.305	0.461	0.35	0.481
FC3	0.473	0.421	0.782	0.34	0.485	0.335	0.488	0.449	0.361	0.392
HM1	0.505	0.572	0.394	0.903	0.541	0.489	0.495	0.508	0.509	0.539
HM2	0.319	0.517	0.273	0.734	0.443	0.488	0.458	0.494	0.524	0.506
IQ1	0.44	0.42	0.41	0.355	0.668	0.427	0.408	0.289	0.608	0.488
IQ2	0.483	0.514	0.386	0.477	0.721	0.459	0.438	0.433	0.454	0.557
IQ3	0.456	0.45	0.484	0.438	0.735	0.468	0.32	0.478	0.406	0.612
PE1	0.534	0.477	0.375	0.508	0.518	0.815	0.493	0.422	0.511	0.563
PE3	0.527	0.408	0.329	0.439	0.517	0.809	0.482	0.488	0.368	0.485
SerQ1	0.524	0.482	0.369	0.433	0.366	0.447	0.754	0.551	0.435	0.443
SerQ2	0.508	0.39	0.358	0.429	0.401	0.458	0.738	0.513	0.386	0.424
SerQ3	0.448	0.435	0.364	0.402	0.447	0.418	0.714	0.421	0.45	0.319
SQ1	0.527	0.491	0.334	0.453	0.447	0.421	0.55	0.752	0.293	0.492
SQ2	0.477	0.383	0.467	0.361	0.424	0.395	0.367	0.696	0.302	0.485
SQ3	0.47	0.533	0.46	0.508	0.384	0.418	0.575	0.753	0.327	0.487
UB1	0.457	0.564	0.396	0.557	0.552	0.434	0.452	0.377	0.856	0.54
UB2	0.411	0.508	0.349	0.469	0.594	0.476	0.512	0.321	0.819	0.502
US1	0.422	0.502	0.369	0.488	0.563	0.379	0.329	0.475	0.441	0.719
US2	0.6	0.485	0.421	0.453	0.585	0.572	0.389	0.533	0.455	0.765
US3	0.536	0.548	0.416	0.447	0.575	0.455	0.473	0.452	0.474	0.715

Selanjutnya, pengujian reliabilitas pada outer model yang ditampilkan pada Tabel 6 dilakukan dengan memperhatikan nilai composite reliability. Hasilnya menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai koefisien di atas 0,7, yang mengindikasikan bahwa semua variabel bersifat signifikan dan reliabel. Hal ini juga mengonfirmasi bahwa variabel PE, EE, FC, HM, BI, IQ, SQ, SERQ, US, dan UB telah menerima jawaban responden secara konsisten dan mampu merepresentasikan variabel laten masing-masing melalui indikatornya. Setelah reliabilitas tercapai, pengujian inner model dapat dilakukan.

Tabel 6. Tabel Pengujian Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
BI	0.788	Diterima
EE	0.784	Diterima
FC	0.776	Diterima
HM	0.806	Diterima

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
IQ	0.751	Diterima
PE	0.795	Diterima
SerQ	0.78	Diterima
SQ	0.778	Diterima
UB	0.825	Diterima
US	0.777	Diterima

3.3 Hasil Analisis Inner Model

Berdasarkan hasil analisis pada outer model yang telah dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis inner model. Analisis inner model dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengujian R-Square, Q-Square, dan Path-Coefficient. Tahap pertama adalah pengujian R-Square, yang bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel laten eksogen memengaruhi variabel laten endogen. Hasil pengujian pada Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel eksogen memiliki pengaruh sebesar 66,8% terhadap Behavioral Intention (BI), 26,5% terhadap Use Behavior (UB), dan 67,8% terhadap User Satisfaction (US), yang menunjukkan hubungan antarvariabel berada pada kategori moderat atau sedang. Sisanya, yaitu sebesar 33,2%, 73,5%, dan 32,2%, dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Selanjutnya, hasil pengujian Q-Square yang disajikan pada Tabel 7 menunjukkan kemampuan data dan variabel dalam memengaruhi model. Pengujian ini memperlihatkan bahwa nilai Q-Square untuk setiap variabel eksogen berada di atas 0. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel BI, UB, dan US mampu memprediksi model dengan baik.

Tabel 7. Tabel Pengujian R-Square & Q-Square

Variabel Endogen	R2	Keterangan	Q2	Keterangan
BI	0.668	Moderat	0.351	Diterima
UB	0.265	Moderat	0.183	Diterima
US	0.678	Moderat	0.353	Diterima

Selain itu, dilakukan pengujian path-coefficient sebagai tahap terakhir untuk menentukan validitas hipotesis pada variabel-variabel yang disajikan dalam Tabel 8.

Tabel 8. Tabel Pengujian Path Coefficient

Hipotesis	T-Statistic	P-Value	Keterangan
H1 PE->BI	2.803	0.005	Signifikan
H2 EE-> BI	0.782	0.434	Tidak Signifikan
H3 HM->BI	1.667	0.096	Tidak Signifikan
H4 FC->BI	3.180	0.001	Signifikan
H5 IQ->BI	0.027	0.979	Tidak Signifikan
H6 SQ->BI	1.340	0.18	Tidak Signifikan
H7 SerQ->BI	3.073	0.002	Signifikan
H8 IQ->US	11.517	0	Signifikan
H9 SQ->US	4.904	0	Signifikan
H10 SerQ->US	0.08	0.936	Tidak Signifikan
H11 US->BI	3.105	0.002	Signifikan
H12 BI->UB	8.076	0	Signifikan

Berdasarkan Tabel 8, hasil pengujian path-coefficient menunjukkan bahwa hipotesis H1, H4, H7, H8, H9, H11, dan H12 diterima, sesuai dengan kriteria yaitu nilai P-Value kurang dari 0,05 dan T-Statistic lebih dari 1,96. Hipotesis yang diterima menunjukkan bahwa variabel eksogen memiliki pengaruh terhadap variabel endogennya. Sementara itu, hipotesis H2, H3, H5, dan H6 ditolak karena variabel eksogen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel endogen, sebagaimana ditunjukkan pada nilai yang dicetak tebal.

3.4 Hasil Analisis Hipotesis

Hasil analisis hipotesis yang disajikan pada Tabel 9 menunjukkan hubungan kausalitas antarvariabel berdasarkan nilai Estimate, S.E., C.R., dan P-value. Nilai P yang signifikan (< 0,05) menunjukkan adanya pengaruh positif antarvariabel, sedangkan nilai P yang tidak signifikan (> 0,05) mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang berarti. Analisis tersebut dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS Amos dengan pendekatan model struktural untuk menguji keterkaitan antarvariabel dalam penelitian ini.

Tabel 9. Tabel Analisis Hipotesis AMOS

Hipotesis	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
IQ-> US	,123	,229	4,901	***	Memiliki pengaruh positif
SQ-> US	,476	,128	3,729	***	Memiliki pengaruh positif



Hipotesis	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
SERQ -> US	-,068	,105	-,641	,522	Tidak memiliki pengaruh positif
PE-> BI	,325	,130	2,508	,012	Memiliki pengaruh positif
EE-> BI	,338	,122	2,775	,006	Memiliki pengaruh positif
HM-> BI	-,001	,003	-,393	,694	Tidak memiliki pengaruh positif
FC-> BI	,347	,156	2,221	,026	Memiliki pengaruh positif
IQ-> BI	,408	,103	3,978	***	Memiliki pengaruh positif
SQ-> BI	-,095	,095	-1,005	,315	Tidak memiliki pengaruh positif
SERQ -> BI	,537	,140	3,836	***	Memiliki pengaruh positif
US-> BI	,179	,102	1,749	,080	Tidak memiliki pengaruh positif
BI-> UB	,986	,138	7,149	***	Memiliki pengaruh positif

Berdasarkan analisis, variabel yang memiliki nilai Estimate positif dan P-value di bawah 0,05 dinyatakan memiliki pengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel eksogen tertentu mampu memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel endogen. Sebaliknya, beberapa variabel dengan nilai Estimate negatif atau P-value di atas 0,05 tidak memiliki pengaruh positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel seperti IQ, SQ, PE, EE, dan BI memiliki kontribusi signifikan dalam memengaruhi variabel lain dalam model, sedangkan variabel seperti SERQ pada US dan HM pada BI tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap model.

3.5 Pembahasan

Hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut.

- a. Information Quality (IQ) terhadap User Satisfaction (US)
Kualitas informasi yang disediakan dalam aplikasi MyPertamina di Batam terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengguna merasa lebih puas ketika informasi yang disajikan akurat, relevan, dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi harus memastikan kualitas data dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
- b. System Quality (SQ) terhadap User Satisfaction (US)
Kualitas sistem yang digunakan oleh MyPertamina di Batam terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif. Pengguna di Batam cenderung lebih puas ketika aplikasi berjalan dengan lancar, cepat, dan minim gangguan. Oleh karena itu, kualitas sistem yang handal dan stabil sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi ini.
- c. Service Quality (SERQ) terhadap User Satisfaction (US)
Meskipun kualitas layanan dalam aplikasi MyPertamina di Batam tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini menunjukkan bahwa aspek layanan (seperti respons customer service) mungkin belum cukup menonjol dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kualitas layanan perlu diperbaiki untuk lebih mendukung pengguna.
- d. Performance Expectancy (PE) terhadap Behavioral Intention (BI)
Performance Expectancy (PE) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan MyPertamina. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini dapat meningkatkan produktivitas mereka, misalnya dalam hal pembelian bahan bakar yang lebih cepat dan mudah. Peningkatan produktivitas ini menjadi alasan kuat bagi pengguna di Batam untuk terus menggunakan aplikasi ini.
- e. Effort Expectancy (EE) terhadap Behavioral Intention (BI)
Effort Expectancy (EE) juga memiliki pengaruh positif terhadap niat pengguna untuk menggunakan MyPertamina. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan, yang memotivasi mereka untuk terus menggunakannya. Oleh karena itu, penting bagi pengembang untuk menjaga antarmuka pengguna (UI) aplikasi yang intuitif dan user-friendly.
- f. Hedonic Motivation (HM) terhadap Behavioral Intention (BI)
Meskipun motivasi hedonik tidak mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi MyPertamina di Batam, hal ini menunjukkan bahwa faktor hiburan atau kesenangan bukanlah prioritas utama bagi pengguna aplikasi ini. Fokus lebih pada fungsionalitas dan kemudahan penggunaan lebih penting.
- g. Facilitating Conditions (FC) terhadap Behavioral Intention (BI)
Dukungan fasilitas dan infrastruktur seperti ketersediaan koneksi internet yang baik dan perangkat yang memadai terbukti mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi MyPertamina. Aplikasi ini memerlukan dukungan teknis yang memadai untuk memastikan kelancaran penggunaannya.
- h. Information Quality (IQ) terhadap Behavioral Intention (BI)
Kualitas informasi dalam aplikasi MyPertamina di Batam turut meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi ini. Hal ini terkait dengan meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap aplikasi yang memberikan informasi yang jelas dan transparan.
- i. System Quality (SQ) terhadap Behavioral Intention (BI)



Meskipun kualitas sistem tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap niat pengguna, tetap penting untuk memastikan aplikasi MyPertamina berjalan dengan lancar dan bebas gangguan untuk menjaga pengalaman pengguna yang positif.

j. Service Quality (SERQ) terhadap Behavioral Intention (BI)

Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan MyPertamina. Meskipun tidak menunjukkan pengaruh signifikan, kualitas layanan tetap memainkan peran penting dalam pengalaman keseluruhan pengguna.

k. User Satisfaction (US) terhadap Behavioral Intention (BI)

Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan MyPertamina. Pengguna yang merasa puas dengan pengalaman mereka cenderung akan melanjutkan penggunaan aplikasi ini secara berkelanjutan.

l. Behavioral Intention (BI) terhadap Use Behavior (UB)

Niat pengguna untuk menggunakan aplikasi MyPertamina terbukti berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi itu sendiri. Semakin tinggi niat pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk benar-benar menggunakan aplikasi ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode SEM-AMOS, dapat disimpulkan bahwa variabel yang diterima dalam penelitian ini, yang berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi MyPertamina di Batam, meliputi Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Information Quality (IQ), Service Quality (SERQ), User Satisfaction (US), dan Behavioral Intention (BI). Semua variabel ini menunjukkan bahwa pengguna di Batam cenderung lebih memilih untuk menggunakan aplikasi MyPertamina jika aplikasi tersebut dapat meningkatkan produktivitas, mudah digunakan, didukung dengan infrastruktur yang memadai, dan memberikan informasi yang berkualitas. Sementara itu, variabel yang tidak diterima dalam penelitian ini adalah Hedonic Motivation (HM) dan System Quality (SQ), yang menunjukkan bahwa hiburan atau kesenangan serta kualitas sistem aplikasi belum menjadi faktor utama dalam mempengaruhi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi MyPertamina. Penelitian ini terfokus pada penerimaan aplikasi MyPertamina di Batam, dan untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan kota atau wilayah lain serta mengembangkan model yang lebih luas untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENCES

- [1] H. Riofita, Mg. Rifky, L. Raudatul Salamah, R. Asrita, S. Nurzanah, and U. Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, "Perubahan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Tantangan Pasar Konsumen Di Era Digital," *J. Ekon. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 1, no. 3, pp. 21–26, 2024, [Online]. Available: <https://jurnalisticomah.org/index.php/jemb/article/view/617/551>
- [2] P. R. Alvita Wagiswari D, I. Susilawati, and A. Witanti, "Analisis Sentimen pada Komentar Aplikasi MyPertamina dengan Metode Multinomial Naive Bayes," *ForAI J. Informatics Artif. Intell. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 10–19, 2023, [Online]. Available: Analisis Sentimen pada Komentar Aplikasi MyPertamina dengan Metode Multinomial Naive Bayes
- [3] Salsabila Dwi Fitri, Dewi Lestari, Rizqa Raaiqa Bintana, Reni Aryani, Mohamad Ilhami, and Yolla Noverina, "Implementasi Model Support Vector Machine Dalam Analisa Sentimen Masyarakat Mengenai Kebijakan Penerapan Aplikasi Mypertamina," *Bridg. J. Publ. Sist. Inf. dan Telekomun.*, vol. 2, no. 2, pp. 176–193, 2024, doi: 10.62951/bridge.v2i3.180.
- [4] A. A. Sinurat, C. Hendriyani, and F. Damayanti, "MyPertamina Application To Increase Consumer Engagement," *Int. J. Bus. Rev. (The Jobs Rev.)*, vol. 5, no. 1, pp. 65–74, 2022, doi: 10.17509/tjr.v5i1.48470.
- [5] A. Zaeni, W. A. Sunarjo, and M. Shofiyuddin, "The Effect of Benefits, Trust, Self-efficacy, Ease of Use, Security on Consumer Perception of Mypertamina Among Students of Uin Gusdur," *Incosha*, vol. 1, pp. 103–110, 2023, [Online]. Available: <https://proceeding.unikal.ac.id/index.php/incosha/article/view/1671>
- [6] S. F. Bayastura, B. Warsito, and D. M. K. Nugraheni, "Integration of UTAUT 2 and Delone & McLean to Evaluate Acceptance of Video Conference Application," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 198–217, 2022, doi: 10.29407/intensif.v6i2.17897.
- [7] B. Eneizan, A. G. Mohammed, A. Alnoor, A. S. Alaboodi, and O. Enaizan, "Customer acceptance of mobile marketing in Jordan: An extended UTAUT2 model with trust and risk factors," *Int. J. Eng. Bus. Manag.*, vol. 11, pp. 1–10, 2019, doi: 10.1177/1847979019889484.
- [8] G. B. D. and F. D. D. Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, pp. 95–98, 2003, doi: 10.1016/j.inoche.2016.03.015.
- [9] N. Yuduang et al., "Factors Influencing the Perceived Effectiveness of COVID-19 Risk Assessment Mobile Application 'MorChana' in Thailand: UTAUT2 Approach," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 19, no. 9, 2022, doi: 10.3390/ijerph19095643.
- [10] M. Merhi, K. Hone, and A. Tarhini, "A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust," *Technol. Soc.*, vol. 59, no. July, p. 101151, 2019, doi: 10.1016/j.techsoc.2019.101151.



- [11] U. Merdekawati, D. M. K. Nugraheni, and O. D. Nurhayati, “Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Aplikasi M-health pada Lansia menggunakan Model UTAUT dan Delone & McLean,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 14, no. 3, pp. 267–276, 2024, doi: 10.21456/vol14iss3pp267-276.
- [12] D. K. Pramudito, A. Nuryana, S. Assery, H. Purnomo, and A. Ady Bakri, “Application of Unified Theory of Acceptance, Use of Technology Model and Delone & Mclean Success Model to Analyze Use Behavior in Mobile Commerce Applications,” *J. Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 3, pp. 1–6, 2023, doi: 10.60083/jidt.v5i3.382.
- [13] B. Chow and N. Legowo, “Factors Influencing User Satisfaction of PeduliLindungi App with UTAUT & Delone Mclean Models: A Case Study in Indonesia,” *J. Syst. Manag. Sci.*, vol. 13, no. 2, pp. 170–184, 2023, doi: 10.33168/JSMS.2023.0212.
- [14] A. Saktyadi and D. Tricahyono, “Examining Customer Behavior Influences on MyPertamina App Adoption: A UTAUT2 Model Study in South Banten Gas Stations,” *Int. J. Econ. Bus. Adm.*, vol. XII, no. Issue 2, pp. 113–131, 2024, doi: 10.35808/ijeba/845.
- [15] M. Bakhar, T. Irfan Fajri, C. A. Herli Sumerli, N. Ahmad, U. Wildan Nuryanto, and P. Harapan Bersama, “User Acceptance Analysis of My Pertamina Application Using UTAUT Model,” *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 2, pp. 182–186, 2023, doi: 10.37034/jsisfotek.v5i1.254.
- [16] Muhajirin, Risnita, and Asrulla, “Pendekatan Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Tahapan Penelitian,” *J. Genta Mulia*, vol. 15, no. 1, pp. 82–92, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/download/903/592/1563>
- [17] A. Singh, M. A. A. Alryalat, J. A. Alzubi, and H. K. D. Sarma, “Understanding jordanian consumers’ online purchase intentions: Integrating trust to the UTAUT2 framework,” *Int. J. Appl. Eng. Res.*, vol. 12, no. 20, pp. 10258–10268, 2017, [Online]. Available: https://www.academia.edu/download/60448483/Jordanian_HKDS20190831-833-h8svrj.pdf
- [18] A. A. H. Zaid Kilani, D. F. Kakeesh, G. A. Al-Weshah, and M. M. Al-Debei, “Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust,” *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 9, no. 3, p. 100113, 2023, doi: 10.1016/j.joitmc.2023.100113.
- [19] K. Tamilmani, N. P. Rana, and Y. K. Dwivedi, “Consumer Acceptance and Use of Information Technology: A Meta-Analytic Evaluation of UTAUT2,” *Inf. Syst. Front.*, vol. 23, no. 4, pp. 987–1005, 2021, doi: 10.1007/s10796-020-10007-6.
- [20] A. I. Ojo, “Validation of the delone and mclean information systems success model,” *Healthc. Inform. Res.*, vol. 23, no. 1, pp. 60–66, 2017, doi: 10.4258/hir.2017.23.1.60.
- [21] N. M. D. R. Made Denny Oktariyana, Dodik Ariyanto, “Implementation of UTAUT and D&M Models for Success Assessment of Cashless System,” *Res. J. Financ. Account.*, vol. 10, no. No 1, pp. 7–15, 2019, doi: 10.7176/RJFA.
- [22] P. Ramírez-Correa, F. J. Rondán-Cataluña, J. Arenas-Gaitán, and F. Martín-Velicia, “Analysing the acceptance of online games in mobile devices: An application of UTAUT2,” *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 50, no. May, pp. 85–93, 2019, doi: 10.1016/j.jretconser.2019.04.018.
- [23] N. U. Ain, K. Kaur, and M. Waheed, “The influence of learning value on learning management system use: An extension of UTAUT2,” *Inf. Dev.*, vol. 32, no. 5, pp. 1306–1321, 2016, doi: 10.1177/0266666915597546.
- [24] K. Çelik and A. Ayaz, “Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system,” *Educ. Inf. Technol.*, vol. 27, no. 4, pp. 4709–4727, 2022, doi: 10.1007/s10639-021-10798-4.