

## ABSTRAK

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) menciptakan sebuah aplikasi yang diberi nama “PLN *Mobile*“ untuk membantu masyarakat dalam bidang kelistrikan Indonesia dan dapat digunakan untuk melakukan pengecekan tagihan listrik, pengaduan layanan listrik, hingga pembayaran tagihan listrik. Pengembangan aplikasi PLN *Mobile* diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan PLN, namun berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu pegawai bidang *customer experience* di PLN Unit Induk Wilayah Sumatera Utara, pengguna aplikasi untuk wilayah kota Medan masih dalam kategori sedikit dalam melakukan transaksi dibandingkan dengan jumlah pelanggan PLN di kota Medan. Permasalahan tersebut menjadi alasan dilakukannya penelitian untuk menganalisis faktor minat penggunaan pada fitur token dan pembayaran listrik pada aplikasi PLN *Mobile* terhadap pengguna di kota Medan.

Penelitian ini menggunakan model adopsi UTAUT 2 dengan menghilangkan satu variabel untuk disesuaikan dengan studi kasus penelitian ini. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *behavior intention*, dan *use behavior*, serta menggunakan 3 variabel moderasi yaitu *age*, *gender*, dan *experience*. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi oleh 350 pengguna PLN *Mobile* di kota Medan. Metode analisis yang digunakan adalah SEM-PLS, yang berguna untuk menguji *outer model*, *inner model*, serta hipotesis melalui *software SmartPLS*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, terdapat 7 hipotesis diterima dan 22 hipotesis ditolak. Variabel yang didapatkan berpengaruh dalam minat penggunaan diantaranya *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *habit*, dan *behavioral intention*. Berdasarkan hasil dari nilai T-statistik didapatkan bahwa faktor *habit* merupakan faktor terkuat dalam mempengaruhi *behavioral intention*, dan *behavioral intention* merupakan faktor terkuat dalam mempengaruhi *use behavior*. Selain itu, faktor moderasi *age*, *gender*, dan *experience* tidak menunjukkan adanya efek moderasi untuk *behavioral intention*.

**Kata Kunci** : UTAUT 2, Minat Penggunaan , Fitur Token dan Pembayaran Listrik, PLN *Mobile*, Kota Medan