

Pengukuran Tingkat Penerimaan Pengguna Aplikasi My Tel-U Di Universitas Telkom Purwokerto Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* 2 (UTAUT 2)

Sari Kusuma Wardani

18103089

Abstrak—Aplikasi My Tel-U merupakan bentuk pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan institusi akademik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas aktivitas akademik mahasiswa. Meskipun dirancang untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa, tingkat penerimaannya belum sepenuhnya dipahami. Pengguna masih melaporkan berbagai masalah, seperti proses pemuatan yang lambat dan kesulitan dalam mengakses nilai akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi variabel-variabel dalam model UTAUT 2 terhadap aplikasi My Tel-U di Universitas Telkom Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menganalisis data yang dikumpulkan melalui kuesioner online yang dibagikan kepada 380 pengguna aktif aplikasi My Tel-U dan dianalisis menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua 11 jalur hipotesis menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi yang tinggi pada variabel utama yang berhubungan dengan Intensi Perilaku, sementara Kondisi Fasilitasi menunjukkan signifikansi dengan nilai yang lebih kecil. Penelitian ini memberikan wawasan penting untuk pengembangan dan perbaikan layanan aplikasi My Tel-U di Universitas Telkom Purwokerto. Sebagai solusi, pengembang perlu mengoptimalkan kinerja fitur untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci—Aplikasi Mobile, My Tel-U, Penerimaan Aplikasi, UTAUT 2.

Abstract—The My Tel-U mobile application is a form of information and communication technology development within academic institutions aimed at enhancing the effectiveness of students' academic activities. Although it is designed to facilitate student needs, its acceptance level has not been fully understood. Users still report various issues, including slow loading processes and difficulty accessing academic scores. This case to purpose the factors that influence the variables of UTAUT 2 toward the My Tel-U

application at Telkom University Purwokerto. A Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) was used to analyze data collected through an online questionnaire distributed to 380 active student users of My Tel-U and analyzed using SmartPLS 3.0. The results indicate that all 11 hypothesized path show significant influence. The research findings indicate a high significance value for the main variables related to Behavioural Intention, while Facilitating Conditions show significance with a smaller value. These findings provide important insights for the development and improvement of the My Tel-U application services at Telkom University Purwokerto. As a solution, developers need to optimize feature performance to enhance the user experience.

Keywords—Mobile Application, My Tel-U, Application Acceptance, UTAUT 2

I. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi, khususnya internet dan perangkat mobile, telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Akses mudah ke berbagai sumber belajar digital menjadi salah satu dampak positif dari kemajuan teknologi ini (Usman, 2020). Pada tahun 2023, jumlah perangkat mobile yang terhubung secara global tercatat mencapai 8,46 miliar, mengalami peningkatan sebesar 2,2% dibandingkan tahun sebelumnya, sementara jumlah pengguna internet global meningkat sebesar 1,9%, mencapai 5,16 miliar pengguna (Riyanto, 2023). Di Indonesia, 77% dari total populasi, atau sekitar 212,9 juta penduduk, telah menggunakan internet, dan 353,8 juta perangkat mobile terhubung dengan internet, angka yang menunjukkan tingginya adopsi teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari (Riyanto, 2023).

Dalam konteks pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan akademik. Salah satu strategi yang diterapkan adalah pengembangan

aplikasi mobile berbasis akademik yang memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi penting seperti jadwal kuliah, nilai, dan pengisian KRS (M. M. Amin et al., 2017; R. Susanto et al., 2024). Perguruan tinggi yang berhasil mengadopsi teknologi ini dengan baik akan lebih siap menghadapi tantangan di era digital, terutama dalam menyediakan layanan yang efisien dan mudah diakses (Fidela et al., 2023). Telkom University Purwokerto adalah salah satu contoh institusi yang serius dalam menerapkan konsep ini (Universitas Telkom Purwokerto, 2025).

Melalui inovasi seperti aplikasi My Tel-U, Telkom University Purwokerto terus mengembangkan sistem informasi akademik yang memungkinkan akses online terhadap data akademik, jadwal, nilai, dan layanan administratif lainnya. Aplikasi My Tel-U dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, namun penerimaannya masih bervariasi. Beberapa mahasiswa masih lebih memilih cara konvensional untuk mendapatkan informasi akademik, seperti menanyakan langsung kepada dosen atau bagian administrasi. Ulasan pengguna pada platform resmi menunjukkan bahwa aplikasi ini masih menghadapi masalah signifikan terkait performa, seperti proses pemuatan yang lambat dan kesulitan mengakses nilai akademik, terutama di perangkat iOS dan Android. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah aktivitas akademik, aspek teknisnya masih perlu diperbaiki (Apple App Store, 2025; Google Play Store, 2025).

Meskipun ada penelitian yang mengukur kepuasan pengguna aplikasi My Tel-U, hasilnya menunjukkan bahwa meskipun skor System Usability Scale (SUS) mencapai 74,5 yang dianggap "baik", masih ada beberapa aspek yang perlu perbaikan (Sigalingging et al., 2022). Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi penerimaan teknologi adalah UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012). Model ini mencakup tujuh variabel utama yang mempengaruhi niat perilaku dan penggunaan teknologi, yakni performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit, hedonic motivation, dan price value (Ravangard et al., 2017; Schomakers et al., 2022). Model UTAUT 2 dianggap lebih komprehensif karena menggabungkan kelebihan dari berbagai model teori penerimaan teknologi sebelumnya dengan menambahkan faktor-faktor yang lebih relevan, seperti harga, motivasi hedonis, dan kebiasaan pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan model UTAUT 2 di sektor pendidikan, namun masih terbatas pada aplikasi layanan digital umum, seperti e-learning atau e-banking. Penelitian yang lebih spesifik mengenai penerimaan aplikasi akademik internal kampus, seperti My Tel-U, masih sangat jarang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam studi penerimaan aplikasi My Tel-U di Universitas Telkom Purwokerto, dengan mengintegrasikan model UTAUT 2 serta memperhatikan ulasan pengguna nyata untuk memberikan rekomendasi yang lebih relevan.

Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan aplikasi My Tel-U dan meningkatkan penerimaan teknologi di lingkungan akademik, khususnya di Universitas Telkom Purwokerto. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi perguruan tinggi lain yang

ingin mengembangkan strategi adopsi teknologi yang efektif di lingkungan akademik.

II. KAJIAN TEORI

Kajian teori ini bertujuan untuk memberikan landasan teori yang mendalam serta penjelasan mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diuji, yang akan membantu dalam analisis dan pemahaman hasil penelitian

A. Model Adopsi Teknologi

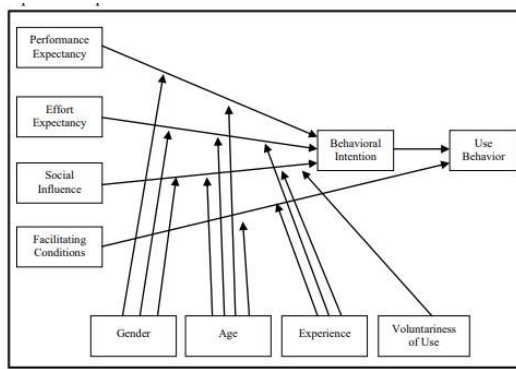
Teknologi merupakan suatu proses di mana individu atau organisasi memutuskan untuk mulai menggunakan teknologi baru setelah melalui serangkaian evaluasi (Monica Hidayat et al., 2022). Adopsi teknologi ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi keputusan individu untuk beradaptasi dengan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003).

Faktor-faktor tersebut sangat penting dalam membentuk sikap pengguna terhadap teknologi baru. Menurut (Indrawati, 2017; Purwanto et al., 2020) terdapat 11 teori utama perilaku dalam mengadopsi teknologi, yang menggambarkan bagaimana individu atau kelompok merespons dan mengintegrasikan teknologi dalam kehidupan. Model-model tersebut yaitu *Theory of Reasoned Action*, *Technology Acceptance Model*, *Motivational Model*, *Theory of Planned Behaviour*, *Kombinasi TAM/TPB* atau *Decomposed Theory of Planned Behaviour*, *Model of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory*, *Social Cognitive Theory*, *Unified of Acceptance and Use of Technology*, dan *Unified of Acceptance and Use of Technology 2* yang masing-masing memberikan pandangan yang berbeda mengenai variabel yang mempengaruhi keputusan adopsi teknologi.

B. *Unified of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003). Model ini merupakan hasil sintesis dari 8 model teori adopsi teknologi sebelumnya. Model-model tersebut meliputi *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), dan *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Selain itu, ada kombinasi TAM dan TPB (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), serta *Social Cognitive Theory* (SCT), untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi.

Menurut (Venkatesh et al., 2003) yang dikutip oleh (Indrawati, 2017), model UTAUT telah menunjukkan kemampuan dalam menjelaskan hingga 70% variasi yang terdapat dalam teori-teori sebelumnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa UTAUT memiliki keunggulan dibandingkan teori-teori sebelumnya dalam memahami faktor yang memengaruhi minat individu terhadap penggunaan teknologi (Handayani & Sudiana, 2015).

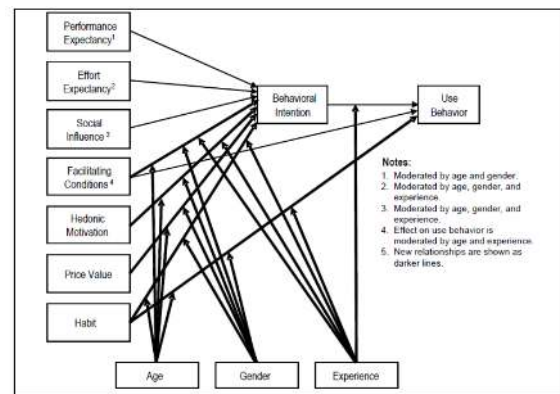


GAMBAR 1.
(HUBUNGAN ANTAR VARIABEL DALAM UTAUT)

UTAUT mengidentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi, yaitu (1) *Performance expectancy* (PE), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi akan meningkatkan kinerjanya; (2) *Effort expectancy* (EE), yaitu persepsi tentang kemudahan penggunaan teknologi; (3) *Social influence* (SI), yaitu sejauh mana orang lain mempengaruhi keputusan individu untuk menggunakan teknologi; dan (4) *Facilitating conditions* (FC), yaitu ketersediaan sumber daya dan dukungan yang memungkinkan penggunaan teknologi. Keempat variabel ini berperan dalam mempengaruhi *Behavioral intention* (BI) dan *Use behavior* (UB). Selain itu, terdapat empat variabel moderasi, yaitu usia (*age*), jenis kelamin (*gender*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan dalam penggunaan (*voluntariness of use*), yang turut memoderasi hubungan tersebut, seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.

C. Unified of Acceptance and Use of Technology 2

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) merupakan pengembangan dari model UTAUT yang diperkenalkan oleh (Venkatesh et al., 2012). Model ini menambahkan beberapa faktor baru yang lebih relevan dalam konteks penggunaan teknologi oleh individu, terutama dalam ranah konsumen. UTAUT2 menambahkan tiga faktor baru ke dalam model UTAUT asli, yaitu: (1) *Hedonic motivation* (HM), yaitu sejauh mana kesenangan atau kepuasan yang diperoleh dari penggunaan teknologi mempengaruhi niat pengguna; (2) *Price Value* (PV), yaitu persepsi tentang keseimbangan antara manfaat yang diperoleh dan biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan teknologi; dan (3) *Habit* (H), yaitu sejauh mana kebiasaan individu dalam menggunakan teknologi mempengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi. Serta masih tetap mempertahankan variabel moderasi dari model UTAUT sebelumnya yaitu usia (*age*), jenis kelamin (*gender*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan dalam penggunaan (*voluntariness of use*). Model ini ditunjukkan pada Gambar 2:



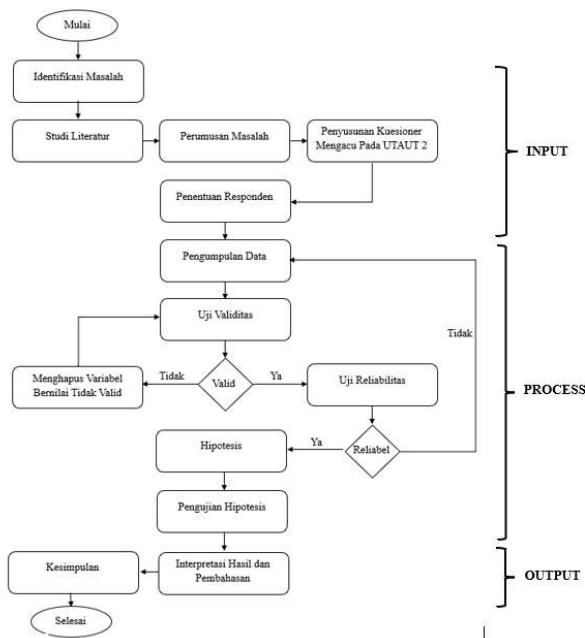
GAMBAR 2.
(HUBUNGAN ANTAR VARIABEL DALAM UTAUT2)

Venkatesh et al. (2012) juga menjelaskan bahwa dengan tambahan faktor ini, UTAUT 2 menjadi lebih relevan dalam menjelaskan perilaku pengguna teknologi di luar lingkungan kerja atau organisasi. Model ini sangat berguna dalam menganalisis adopsi aplikasi digital, seperti *e-commerce*, media sosial, dan aplikasi berbasis *mobile*.

Model UTAUT 2 dalam penerapannya mengikuti beberapa langkah sistematis agar hasil analisis lebih valid dan terarah. Langkah-langkah tersebut dimulai dari: (1) Identifikasi tujuan dan konteks penggunaan teknologi, seperti sektor pendidikan atau layanan publik; (2) Penentuan variabel yang digunakan, yaitu tujuh konstruk utama UTAUT 2 (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, dan habit*), serta dua variabel dependen (*behavioral intention dan use behavior*); (3) Pengembangan instrumen penelitian, umumnya berupa kuesioner dengan skala Likert berdasarkan indikator-indikator tiap konstruk; (4) Pengumpulan data dari pengguna teknologi sesuai target populasi; (5) Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) atau PLS-SEM untuk mengukur validitas, reliabilitas, serta hubungan antar konstruk; dan (6) Interpretasi hasil dan penyusunan rekomendasi berdasarkan temuan empirik (Venkatesh et al., 2012; Dwivedi et al., 2019). Proses ini penting agar penerapan UTAUT 2 tidak hanya bersifat teoritis, tetapi dapat memberikan rekomendasi strategis berbasis data

III. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode kuantitatif dipilih karena mampu menguji antar variabel dan memberikan hasil yang objektif dan dapat diukur dan dianalisa secara statistik, sehingga dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi My Tel-U oleh mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto berdasarkan model UTAUT 2. Selain itu, metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai penerimaan aplikasi berdasarkan faktor-faktor yang telah ditentukan dalam model penelitian. Kuesioner akan menjadi instrumen utama untuk mengumpulkan data dari responden di dalam penelitian ini. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menguji hipotesis penelitian dan mengetahui faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap penerimaan aplikasi.



GAMBAR 3.
(ALUR PENELITIAN)

Sistematika penelitian merupakan serangkaian prosedur sistematis yang digunakan untuk merancang, mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data dalam suatu penelitian. Langkah-langkah ini dirancang agar penelitian dapat dilakukan secara terstruktur, terarah, dan sesuai dengan metode ilmiah yang digunakan. Langkah dalam penelitian ini, disajikan dalam Gambar 3.

Diagram alir pada Gambar 3-1 menggambarkan alur metodologi penelitian yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu input, process, dan output. Tahap input mencakup kegiatan awal seperti identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan hipotesis, penyusunan kuesioner mengacu pada model UTAUT 2, serta penentuan responden. Semua aktivitas dalam tahap ini bertujuan untuk menyiapkan kerangka kerja dan alat ukur penelitian secara konseptual dan teknis. Tahap selanjutnya adalah process, yang dimulai dari pengumpulan data melalui kuesioner, kemudian dilanjutkan dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, serta pengujian hipotesis menggunakan pendekatan PLS-SEM. Pada tahap ini dilakukan analisis data untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. Terakhir, tahap output berisi kegiatan interpretasi hasil dan pembahasan temuan, yang kemudian dirumuskan dalam bentuk kesimpulan dan saran. Tahap output menjadi landasan untuk memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh pihak universitas dan pengembang aplikasi My Tel-U. Pada pembagian ini, diagram alir penelitian secara utuh mencerminkan alur sistematis mulai dari perencanaan hingga hasil akhir penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menguji pengaruh tujuh faktor utama dalam model UTAUT 2 terhadap niat dan perilaku penggunaan aplikasi My Tel-U oleh mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto. Berikut adalah pembahasan terkait hasil analisis untuk masing-masing faktor tersebut:

A. *Performance Expectancy* (PE) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (H1), dengan koefisien 0.207 dan *p-value* 0.000. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi harapan mahasiswa terhadap manfaat yang diberikan aplikasi My Tel-U dalam mendukung aktivitas akademik mereka, semakin besar niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Mahasiswa yang merasakan aplikasi ini memudahkan penyelesaian tugas dan meningkatkan produktivitas akan lebih termotivasi untuk terus menggunakannya. Selain itu, aplikasi yang dianggap meningkatkan kinerja akademik juga meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap manfaat jangka panjangnya. Oleh karena itu, meningkatkan kemampuan aplikasi untuk mendukung kegiatan akademik dapat memperkuat niat mahasiswa untuk terus menggunakannya.

Kinerja aplikasi yang dirasakan sebagai faktor penting dalam mendukung tugas akademik juga meningkatkan motivasi mahasiswa untuk menggunakan aplikasi tersebut. Mahasiswa merasa aplikasi ini memberikan keuntungan langsung, seperti kemudahan dalam pengisian KRS dan pengecekan jadwal, yang meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat mahasiswa untuk mengadopsi aplikasi, karena manfaat aplikasi yang dirasakan sangat mendukung proses belajar mereka. Peningkatan performa aplikasi di masa mendatang dapat meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi My Tel-U.

B. *Performance Effort Expectancy* (EE) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Effort Expectancy juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* (H2), dengan koefisien 0.171 dan *p-value* 0.000. Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor kunci dalam mendorong mahasiswa untuk mengadopsi aplikasi My Tel-U. Mahasiswa cenderung tertarik menggunakan aplikasi yang mudah dipahami dan tidak memerlukan upaya besar untuk digunakan, terutama di kalangan mahasiswa baru yang mungkin kurang berpengalaman dengan teknologi. Antarmuka yang sederhana dan navigasi yang intuitif membuat mahasiswa lebih cenderung untuk menggunakan aplikasi secara rutin dalam aktivitas akademik mereka.

Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* memperkuat pentingnya desain antarmuka aplikasi yang ramah pengguna. Aplikasi yang mudah digunakan akan mempercepat adopsi teknologi oleh mahasiswa, mengurangi hambatan dalam penggunaan teknologi baru. Hal ini memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi My Tel-U untuk lebih fokus pada penyederhanaan fitur-fitur dan antarmuka aplikasi agar semakin memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi penting secara cepat dan efisien. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan berperan besar dalam meningkatkan niat mahasiswa untuk menggunakan aplikasi, terutama di kalangan mahasiswa dengan latar belakang teknologi yang beragam.

C. *Social Influence* (SI) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Social Influence* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (H3),

dengan koefisien 0.120 dan p-value 0.001. Ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial dari teman, dosen, atau civitas kampus lainnya dapat memperkuat niat mahasiswa untuk menggunakan aplikasi My Tel-U. Mahasiswa cenderung lebih termotivasi untuk menggunakan aplikasi yang didorong oleh orang-orang yang mereka anggap berpengaruh, seperti teman sekelas atau dosen. Oleh karena itu, aplikasi yang mendapat dukungan sosial yang kuat dari komunitas kampus lebih mudah diterima dan digunakan.

Pengaruh sosial terhadap niat mahasiswa untuk mengadopsi aplikasi juga menunjukkan pentingnya aspek sosial dalam penerimaan teknologi. Dorongan atau rekomendasi dari teman-teman dekat yang sudah menggunakan aplikasi akan memperkuat niat pengguna baru untuk mencoba dan terus menggunakan aplikasi tersebut. Ini mencerminkan bagaimana norma sosial dan interaksi sosial dalam komunitas kampus memainkan peran penting dalam adopsi teknologi. Oleh karena itu, pengelola aplikasi dapat mempertimbangkan untuk memperkuat elemen sosial dalam aplikasi, seperti integrasi fitur berbasis sosial atau kelompok diskusi, untuk mendorong lebih banyak mahasiswa untuk menggunakan aplikasi.

D. *Facilitating Conditions* (FC) terhadap *Use Behavior* (UB)

Facilitating Conditions berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (H4) dengan koefisien 0.117 dan p-value 0.032. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dengan faktor lainnya, ketersediaan fasilitas pendukung seperti perangkat yang memadai dan akses internet yang stabil dapat mendorong mahasiswa untuk menggunakan aplikasi secara aktif. Dukungan teknis dan infrastruktur yang tersedia menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan penggunaan aplikasi di kalangan mahasiswa. Tanpa ketersediaan fasilitas yang memadai, mahasiswa akan merasa kesulitan untuk memanfaatkan aplikasi secara maksimal.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun faktor *Facilitating Conditions* tidak memiliki pengaruh sebesar *Performance Expectancy* atau *Effort Expectancy*, keberadaan fasilitas pendukung yang memadai tetap berperan penting dalam penggunaan aplikasi. Mahasiswa yang memiliki akses mudah ke perangkat dan jaringan internet cenderung lebih sering menggunakan aplikasi My Tel-U. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas dan dukungan teknis, baik di tingkat kampus maupun di tingkat pengguna individu, akan meningkatkan frekuensi penggunaan aplikasi, terutama di kalangan mahasiswa yang kurang memiliki perangkat atau jaringan internet pribadi yang memadai.

E. *Hedonic Motivation* (HM) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Hedonic Motivation memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (H5), dengan koefisien 0.160 dan p-value 0.002. Mahasiswa yang merasa senang dan terhibur saat menggunakan aplikasi My Tel-U lebih cenderung memiliki niat untuk menggunakannya dalam kegiatan kampus mereka. Pengalaman menyenangkan yang diperoleh dari penggunaan aplikasi, baik dari fitur-fitur interaktif atau desain yang menarik, berperan dalam meningkatkan minat mahasiswa untuk terus menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, aspek hiburan dan kepuasan yang diberikan oleh aplikasi sangat mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk menggunakannya lebih sering.

Pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention* menunjukkan bahwa faktor kesenangan dan hiburan tidak hanya relevan dalam konteks aplikasi hiburan, tetapi juga penting dalam konteks aplikasi pendidikan dan administratif. Aplikasi yang dirancang dengan elemen-elemen yang menarik dan menyenangkan akan lebih mudah diterima oleh mahasiswa. Oleh karena itu, pengembangan fitur aplikasi yang menghibur dan menyenangkan dapat meningkatkan daya tarik aplikasi dan mendorong mahasiswa untuk lebih sering menggunakannya dalam kegiatan kampus.

F. *Price Value* (PV) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

Price Value berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (H6), dengan koefisien 0.123 dan p-value 0.014. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa aplikasi My Tel-U memberikan manfaat yang sebanding dengan usaha atau biaya yang dikeluarkan akan lebih cenderung untuk menggunakan aplikasi tersebut. Persepsi bahwa aplikasi ini memberikan nilai yang baik dengan biaya yang minimal akan mendorong mahasiswa untuk menggunakannya lebih sering. Oleh karena itu, aspek biaya dan manfaat aplikasi sangat penting dalam mempengaruhi niat penggunaan.

Mahasiswa yang merasa mendapatkan nilai lebih dari aplikasi My Tel-U, baik dalam konteks waktu, tenaga, maupun biaya, akan terus menggunakannya. Ini mencerminkan bagaimana persepsi nilai harga atau manfaat yang diterima dari penggunaan aplikasi berpengaruh besar terhadap keputusan mahasiswa untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pengelola aplikasi harus memastikan bahwa manfaat aplikasi sebanding dengan upaya atau biaya yang harus dikeluarkan mahasiswa untuk mengakses dan menggunakannya.

G. *Habit* (H) terhadap *Behavioral Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB)

Habit memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (H7) dan *Use Behavior* (H8). Untuk *Behavioral Intention*, nilai koefisiennya adalah 0.186 dengan p-value 0.000, yang menunjukkan bahwa kebiasaan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi My Tel-U sangat mempengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Kebiasaan yang terbentuk dalam penggunaan aplikasi meningkatkan keterikatan mahasiswa dengan aplikasi, sehingga mereka lebih cenderung untuk menggunakannya secara rutin. Selain itu, kebiasaan juga berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (H8) dengan koefisien 0.153 dan p-value 0.031, yang mengindikasikan bahwa kebiasaan penggunaan aplikasi mempengaruhi perilaku aktual mahasiswa dalam menggunakan aplikasi.

Pengaruh *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* menggambarkan pentingnya peran kebiasaan dalam membentuk pola penggunaan aplikasi secara konsisten. Mahasiswa yang telah terbiasa menggunakan aplikasi My Tel-U akan lebih mudah mengintegrasikannya dalam kehidupan akademik mereka sehari-hari. Oleh karena itu, aplikasi yang mampu membentuk kebiasaan dalam penggunaannya akan lebih mudah diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh mahasiswa.

V. KESIMPULAN

Penelitian dari studi kasus My Tel-U membuktikan 7 variabel utama dalam model UTAUT 2 yaitu Behavioral

intention memiliki nilai signifikan yang tinggi karena niat mahasiswa untuk menggunakan aplikasi semakin besar dan benar-benar menggunakannya dalam keseharian akademik, sedangkan Facilitating condition walaupun signifikan nilai yang diperoleh kecil karena pengaruh dari ketersediaan infrastruktur dan fasilitas penunjang seperti perangkat dan akses internet milik mahasiswa maupun akses internet wifi dari kampus mempengaruhi mahasiswa untuk mengadopsi penggunaan aplikasi My Tel-U mendorong niat mahasiswa untuk mengadopsi aplikasi tersebut.

REFERENSI

- [1]Amin, M. M., Sutrisman, A., & Firdaus, A. (2017). Pengembangan aplikasi mobile akses nilai akademik berbasis Android. JUPITER: Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer, 9(2).
- [2]Fidela, S. Z., Azizah, M. P., & Hidayah, S. R. (2023). Tren pengembangan aplikasi mobile: Sebuah tinjauan literatur. Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika, 2(4), 30–48.
- [3]Ravangard, R., Kazemi, Z., Abbasali, S. Z., Sharifian, R., & Monem, H. (2017). Development of the UTAUT2 model to measure the acceptance of medical laboratory portals by patients in Shiraz. Electronic Physician, 9(2), 3862–3869.
- [4]Riyanto, A. D. (2023, April 18). Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2023. Dosen, Praktisi, Konsultan, Pembicara/Fasilitator Digital Marketing, Internet marketing, SEO, Technopreneur dan Bisnis Digital.
- [5]Schomakers, E.-M., Lidynia, C., Vervier, L. S., Valdez, A. C., & Ziefle, M. (2022). Applying an extended UTAUT2 model to explain user acceptance of lifestyle and therapy mobile health apps: Survey study. JMIR mHealth and uHealth, 10(1), e27095. <https://doi.org/10.2196/27095>
- [6]Sigalingging, F. A. L., Alibasa, M. J., & Nuha, H. H. (2022). Usability analysis of My TelU application using System Usability Scale. International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI), 244–249.
- [7]Susanto, R., Hikmah, N., Suwarma, D. M., Sabur, F., Muhajir, M. A., & Rusmayani, N. G. A. L. (2024). Pemanfaatan aplikasi mobile learning dalam meningkatkan keterampilan praktik mahasiswa di perguruan tinggi. Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran, 7(4), 18312–18316.
- Telkom University. (2025). My Tel-U mobile application. App Store.
- [8]Usman, S. (2020). Implementasi sistem informasi akademik dengan feeder PDDikti berbasis Android. Journal of System and Computer Engineering (JSCE), 1(1), 28–37.
- [9]Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. MIS Quarterly, 36(1), 157–178.