

Pengaruh Perspektif Self Regulation Framework Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Continuance Intention Aplikasi Pln Mobile Pada Pt Pln Persero Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (Up3) Kendari

¹Mustafa, ²Rahmat Madjid, ³Abdul Hakim

¹²³Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari

Abstrak

Penggunaan aplikasi mobile dalam pelayanan publik semakin meningkat, dengan aplikasi PLN Mobile menjadi salah satu contoh yang banyak digunakan oleh pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kendari. Namun, meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, belum banyak penelitian yang menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi tersebut, khususnya dalam konteks self-regulation dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perspektif *Self Regulation Framework* dan kemudahan penggunaan terhadap *continuance intention* aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Kendari. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif *Self Regulation Framework* dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan aplikasi pelayanan publik dengan mengedepankan kemudahan penggunaan serta pengaturan diri pengguna untuk meningkatkan loyalitas jangka panjang terhadap aplikasi tersebut. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan variabel yang digunakan dan menguji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi adopsi aplikasi digital di sektor publik.

Kata kunci: *kemudahan penggunaan; Self Regulation Framework; continuance intention; aplikasi PLN Mobile*

Abstract

The use of mobile applications in public services has been increasing, with PLN Mobile being one of the most widely used applications by customers of PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kendari. However, despite offering various conveniences, there is limited research analyzing the factors that influence the continued use of the application, particularly in the context of self-regulation and ease of use. This study aims to analyze the influence of the Self Regulation Framework perspective and ease of use on the continuance intention of the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) UP3 Kendari. This research adopts a quantitative method with multiple regression analysis to test the relationships between the variables under study. The results show that both the Self Regulation Framework perspective and ease of use have a positive and significant impact on the continuance intention of the PLN Mobile application. This study provides important implications for the development of public service applications by emphasizing user ease of use and self-

regulation to increase long-term loyalty to the application. Future research is recommended to expand the range of variables used and examine other factors that may influence the adoption of digital applications in the public sector.

Keywords: *ease of use; Self Regulation Framework; continuance intention; PLN Mobile application.*

Copyright (c) 2024 Yogie Wijaya

✉ Corresponding author : mustafa@gmail.com

Email Address : rahmatmadjid@gmail.com , hajiabdulhakim12@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak yang signifikan di hampir semua sektor, termasuk sektor energi. Transformasi digital dalam sektor ini mencakup adopsi berbagai aplikasi dan platform digital yang memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, menyediakan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, dan merespons kebutuhan pasar dengan lebih cepat (Ashilova et al., 2019; Balakrishnan & Rahman, 2022). Salah satu bentuk implementasi teknologi digital yang cukup populer adalah pengembangan aplikasi mobile untuk pelanggan, yang bertujuan untuk memudahkan interaksi dan transaksi antara perusahaan dan konsumen. Aplikasi ini sering kali dirancang untuk menawarkan berbagai fitur, mulai dari pemantauan penggunaan layanan, pembayaran tagihan, hingga akses langsung ke layanan pelanggan (Sawir, 2020).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan akan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan, perusahaan-perusahaan di sektor energi, termasuk PT PLN Persero, semakin memanfaatkan aplikasi mobile sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. PT PLN UP3 Kendari, sebagai bagian dari PT PLN Persero, telah mengembangkan aplikasi PLN Mobile yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan terkait penyediaan energi (Ahangar et al., 2021; Di Foggia et al., 2022). Penggunaan aplikasi mobile ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses transaksi, tetapi juga untuk memperbaiki pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan perusahaan, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan (DJ et al., 2021; Lumiu et al., 2019).

Teknologi digital melalui aplikasi mobile menjadi sangat relevan untuk perusahaan-perusahaan yang ingin bersaing di pasar yang semakin bergantung pada teknologi (Abdul Hamid, 2022; Ableitinger & Dorner, 2023). Penelitian ini berfokus pada aplikasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan di PT PLN UP3 Kendari. Hal ini menunjukkan pentingnya aplikasi mobile sebagai saluran komunikasi utama antara perusahaan dan pelanggan, serta bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam proses bisnis mereka. Sebagai bagian dari strategi perusahaan, pengembangan aplikasi yang mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi *continuance intention* atau niat berkelanjutan pengguna aplikasi tersebut (Lumiu et al., 2019; Priyanto, 2022).

Kemudahan penggunaan aplikasi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap teknologi digital, termasuk aplikasi mobile dalam sektor layanan. Menurut Davis (1989), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berhubungan langsung dengan peningkatan penerimaan teknologi oleh pengguna. Jika aplikasi dianggap mudah digunakan, pelanggan akan lebih cenderung menggunakannya

secara berkelanjutan, karena mereka merasa lebih nyaman dan tidak terbebani oleh proses yang rumit atau memerlukan banyak waktu untuk dipelajari. Dalam penelitian oleh (Abriani, 2022), yang memodifikasi dan memperluas Model Penerimaan Teknologi (TAM), ditemukan bahwa kemudahan penggunaan berperan penting dalam menentukan niat pengguna untuk terus menggunakan suatu aplikasi atau teknologi. Kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile menjadi kunci untuk memastikan pelanggan dapat mengakses berbagai layanan tanpa hambatan teknis yang berarti. Fitur-fitur yang jelas, tampilan yang sederhana, dan navigasi yang intuitif sangat menentukan dalam meningkatkan pengalaman pengguna (Aliifah & Galuh, 2023; Budiman et al., 2020). Jika aplikasi tersebut terlalu rumit atau membutuhkan waktu lama untuk dipahami, pelanggan mungkin akan merasa frustrasi dan lebih memilih untuk tidak menggunakannya lagi. Oleh karena itu, penting bagi pengembang aplikasi untuk memprioritaskan kemudahan penggunaan sebagai bagian dari desain aplikasi, yang dapat mendukung kelancaran interaksi pelanggan dengan sistem dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka (A, 2022; Asraf et al., 2024).

Self Regulation Framework adalah sebuah teori yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana individu mengelola dan mengatur perilaku mereka dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Teori ini sangat relevan dalam konteks penggunaan aplikasi digital, di mana pengguna perlu mengatur cara mereka berinteraksi dengan teknologi dan memanfaatkan fungsionalitas yang ada untuk memenuhi kebutuhan mereka. (Abadie & Goicoechea, 2019; Ajzen & Taskin, 2021) menyatakan bahwa regulasi diri (self-regulation) melibatkan proses kontrol diri dalam mengelola emosi, perilaku, dan perhatian untuk mencapai tujuan jangka panjang. Dalam hal ini, perspektif self-regulation dapat digunakan untuk memahami bagaimana pengguna mengatur perilaku mereka dalam menggunakan aplikasi mobile, dan bagaimana persepsi mereka terhadap kontrol dan pengaturan diri ini dapat memengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Smith & Curtis, 2020a; Vivian et al., 2019a). Pada aplikasi PLN Mobile, perspektif self-regulation mencakup bagaimana pelanggan dapat mengatur penggunaan aplikasi untuk memaksimalkan manfaatnya, seperti memonitor penggunaan energi, membayar tagihan, atau mendapatkan informasi terkait dengan layanan. Pelanggan yang merasa memiliki kontrol atas penggunaan aplikasi ini, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, cenderung akan merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Smith & Curtis, 2020b) ditemukan bahwa self-regulation berhubungan dengan kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan, yang pada gilirannya mempengaruhi niat berkelanjutan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Self-regulation yang baik memungkinkan pengguna untuk merasa bahwa mereka dapat mengontrol pengalaman mereka dengan aplikasi, yang akan memperkuat keterikatan mereka terhadap aplikasi tersebut dalam jangka panjang (Smith & Curtis, 2020c; Vivian et al., 2019b). Dalam konteks aplikasi PLN Mobile, perspektif ini sangat penting, karena dapat menjelaskan bagaimana pelanggan yang merasa nyaman dan terkontrol dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur aplikasi lebih cenderung untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pemahaman tentang self-regulation dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor psikologis yang memengaruhi continuance intention pengguna aplikasi digital (Agarwala et al., 2004; Ashilova et al., 2019).

Continuance intention, atau niat berkelanjutan untuk terus menggunakan suatu aplikasi, adalah salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan aplikasi dalam jangka panjang. Seperti yang dikemukakan oleh (Liu & Huang, 2023), continuance intention dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kepuasan pengguna dan persepsi nilai dari teknologi yang digunakan. Dalam hal ini, kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi dan kemampuan mereka untuk mengelola aplikasi tersebut (self-

regulation) akan sangat menentukan niat berkelanjutan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Jika aplikasi PLN Mobile memberikan pengalaman pengguna yang memadai dan memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang mudah dan efisien, maka pelanggan akan lebih cenderung untuk terus menggunakannya. Selain itu, meskipun banyak penelitian yang mengkaji faktor kemudahan penggunaan dalam konteks aplikasi teknologi, tidak banyak yang secara khusus membahas pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan pelanggan untuk terus menggunakan aplikasi dalam sektor energi seperti PLN Mobile. Dalam banyak kasus, penelitian sebelumnya lebih mengutamakan faktor-faktor teknis aplikasi tanpa melihat dampak psikologis atau pengaruh interaksi pengguna terhadap desain aplikasi yang ramah pengguna. Dalam hal ini, gap ini perlu diisi agar lebih memahami hubungan antara kemudahan penggunaan dan pengambilan keputusan jangka panjang pelanggan dalam menggunakan aplikasi layanan publik.

Penelitian ini juga mengidentifikasi kurangnya kajian yang mengkaji bagaimana kombinasi antara self-regulation dan kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi continuance intention pengguna aplikasi di Indonesia, khususnya dalam sektor publik. Studi-studi yang ada lebih sering terfokus pada variabel-variabel teknis dan tidak memperhatikan interaksi dinamis antara faktor psikologis pengguna dan aspek teknis aplikasi itu sendiri. Hal ini membuka ruang bagi penelitian lebih lanjut untuk mengkaji kombinasi variabel ini agar dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dalam konteks aplikasi layanan publik. Lebih lanjut, peneliti juga menyadari bahwa banyak penelitian yang ada lebih menekankan pada pengaruh langsung kemudahan penggunaan terhadap continuance intention tanpa mempertimbangkan variabel-variabel lain yang dapat memoderasi atau memediasi hubungan tersebut. Misalnya, pengaruh faktor-faktor psikologis lainnya atau kebiasaan penggunaan aplikasi yang lebih spesifik dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Ini menunjukkan bahwa masih ada banyak ruang bagi penelitian untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi hubungan antara kemudahan penggunaan dan niat berkelanjutan, terutama dalam konteks aplikasi PLN Mobile.

Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya untuk menjawab permasalahan yang masih terbuka terkait dengan pengaruh self-regulation dan kemudahan penggunaan terhadap niat berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi layanan publik, khususnya aplikasi PLN Mobile. Meskipun aplikasi mobile semakin digunakan oleh banyak pengguna di sektor publik, masih banyak tantangan yang dihadapi oleh penyedia layanan untuk mempertahankan pengguna dalam jangka panjang. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh perusahaan publik seperti PT PLN adalah bagaimana mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi mereka setelah pertama kali mengunduhnya. Penelitian ini penting karena dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana perspektif self-regulation, yang berhubungan dengan pengaturan diri pengguna, serta kemudahan penggunaan aplikasi, mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan solusi yang lebih menyeluruh terhadap masalah yang dihadapi oleh PT PLN dalam meningkatkan engagement dan retensi pengguna aplikasi mereka. Selain itu, hasil penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi signifikan dalam literatur tentang perilaku pengguna aplikasi di sektor layanan publik, terutama di negara berkembang seperti Indonesia, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh perspektif self-regulation framework dan kemudahan penggunaan terhadap continuance intention pada aplikasi PLN Mobile di PT PLN Persero Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kendari. Penelitian ini ingin mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mendorong pengguna untuk

terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang dan bagaimana kombinasi antara aspek psikologis pengguna serta desain aplikasi dapat mempengaruhi keputusan tersebut. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut dapat dioptimalkan untuk meningkatkan retensi pengguna aplikasi, dengan harapan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan bagi PT PLN dalam merancang strategi pengembangan aplikasi yang lebih efektif di masa depan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti akan menjawab berdasarkan tiga poin hipotesis penelitian yaitu, Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah bahwa perspektif Self Regulation Framework dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention aplikasi PLN Mobile pada PT PLN Persero UP3 Kendari. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kedua faktor ini, yaitu pengelolaan perilaku pengguna berdasarkan evaluasi terhadap pengalaman mereka (Self Regulation Framework) dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi, akan meningkatkan keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang. Hipotesis kedua menyatakan bahwa perspektif Self Regulation Framework berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention aplikasi PLN Mobile pada PT PLN Persero UP3 Kendari. Dengan menggunakan Self Regulation Framework, diharapkan dapat dianalisis bagaimana evaluasi internal pengguna terhadap kepuasan penggunaan aplikasi PLN Mobile akan mendorong mereka untuk melanjutkan penggunaan aplikasi tersebut. Hipotesis ketiga mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention aplikasi PLN Mobile pada PT PLN Persero UP3 Kendari. Penelitian ini menganggap bahwa kemudahan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile, yang mengurangi hambatan teknis dan mempermudah interaksi, akan menjadi faktor kunci dalam membentuk niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka panjang.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji hubungan antara perspektif *Self Regulation Framework* dan kemudahan penggunaan terhadap *Continuance Intention* aplikasi PLN Mobile di PT PLN Persero UP3 Kendari. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis diuji secara empiris berdasarkan teori yang telah dibangun sebelumnya. Metode ini memungkinkan untuk melakukan pengujian terhadap pengaruh antar variabel menggunakan analisis statistik. Oleh karena itu, desain kuantitatif dipilih karena dapat memberikan hasil yang lebih objektif dan dapat diukur dengan jelas. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan survei untuk mengumpulkan data dari responden yang relevan dengan tujuan penelitian (Adlini et al., 2022, 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi PLN Mobile yang berada di wilayah Sulawesi Tenggara, dengan total jumlah populasi sebanyak 163.985 orang. Sampel diambil menggunakan metode Slovin untuk menentukan ukuran sampel yang representatif. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin, jumlah sampel yang diperlukan adalah 100 responden. Responden tersebut dipilih secara acak dengan mempertimbangkan kriteria yang relevan dengan topik penelitian. Sampel ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *Continuance Intention* pada pengguna aplikasi PLN Mobile.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang untuk mengukur variabel *Self Regulation Framework*, kemudahan penggunaan, dan *Continuance Intention*. Setiap variabel diukur dengan beberapa item pertanyaan yang dikembangkan

berdasarkan teori yang ada. Data yang terkumpul dari kuesioner kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Prosedur penelitian dimulai dengan distribusi kuesioner kepada responden yang telah dipilih, diikuti dengan pengumpulan dan pengolahan data. Setelah data terkumpul, dilakukan uji reliabilitas, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

Hasil dan pembahasan

Hasil Analisis Data

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur subjek yang sama, apabila hasil pengukuran menunjukkan hasil yang relatif sama terhadap subjek yang sama selama beberapa kali maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel jika menunjukkan nilai *Cronbach alpha* lebih besar daripada 0,60 menurut Ghozali (2013:48). Teknik statistik yang digunakan untuk pengujian tersebut dengan koefisien *Cronbach's alpha* dengan bantuan *software SPSS*. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel jika menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar daripada 0,60. Adapun hasil uji realibilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Perspektif Self Regulation Framework (X1)	0,900	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,871	Reliabel
Continuance Intention (Y)	0,904	Reliabel

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam *output SPSS*, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *adjusted R square*. Adapun hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 2

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.690	2.58608

Sumber: Output SPSS 2024

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis

Uji F (Simultan)

Menurut Nuryadi, dkk (2017:75) Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama sama (Simultan) terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji f adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi > 0,05, maka Hipotesis ditolak. Artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai signifikansi < 0,05, maka Hipotesis diterima. bahwa variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun hasil uji simultan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4:

Table 3
Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1485.283	2	742.642	111.044	.000 ^b
	Residual	648.717	97	6.688		
	Total	2134.000	99			

Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai sig. adalah sebesar 0,000. Karena nilai sig. 0,000 < 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain perspektif self regulation framework dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* PT PLN UP3 Kendari.

Uji t (Parsial)

Menurut Nuryadi, dkk (2017:110) Uji t digunakan untuk mengikuti signifikan hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah atau parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1. Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak. Artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2. Jika nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima. Artinya bahwa variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun hasil uji parsial dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4
Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.317	2.905		-1.830	.070
	Kemudahan Pengguna	.224	.042	.345	5.380	.000
	Perspektif Self Regulation Framework	.564	.059	.609	9.493	.000

Sumber: Output SPSS 2024

Berdasarkan hasil Uji t yang terdapat pada tabel 4 maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1. Variabel perspektif self regulation framework berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada PT PLN UP3 Kendari yang ditunjukkan koefisien regresi bertanda positif sebesar 9,493 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Atas dasar ini pula variabel perspektif self regulation framework dapat dimasukkan sebagai salah satu variabel yang signifikan pengaruhnya terhadap *continuance intention* pada PT PLN UP3 Kendari.
- 2. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada PT PLN UP3 Kendari yang ditunjukkan koefisien regresi

bertanda positif sebesar 5,380 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Atas dasar ini pula variabel kemudahan penggunaan dapat dimasukkan sebagai salah satu variabel yang signifikan pengaruhnya terhadap *continuance intention* pada PT PLN UP3 Kendari.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa perspektif *Self Regulation Framework* dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Continuance Intention* aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) UP3 Kendari. Berdasarkan uji reliabilitas, ketiga variabel yang diteliti, yaitu perspektif *Self Regulation Framework*, kemudahan penggunaan, dan *Continuance Intention*, menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi, masing-masing dengan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6. Hal ini menandakan bahwa instrumen penelitian dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang dimaksud secara konsisten. Selain itu, hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kedua variabel independen menjelaskan sekitar 69% variansi pada *Continuance Intention*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square yang mencapai 0,690 mengindikasikan model penelitian ini memiliki kecocokan yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

Sebagai bagian dari pengujian hipotesis, uji F (simultan) mengungkapkan bahwa baik perspektif *Self Regulation Framework* maupun kemudahan penggunaan, ketika dianalisis secara bersama-sama, berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention*. Hasil uji F yang menunjukkan nilai sig. 0,000 ($p < 0,05$) mengkonfirmasi bahwa hipotesis diterima, yang berarti kedua variabel independen secara simultan mempengaruhi keinginan berkelanjutan pengguna aplikasi PLN Mobile. Pada pengujian t (parsial), masing-masing variabel independen, yakni perspektif *Self Regulation Framework* dan kemudahan penggunaan, terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Continuance Intention*. Nilai koefisien regresi sebesar 0,564 untuk *Self Regulation Framework* dan 0,224 untuk kemudahan penggunaan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan, dengan nilai t yang tinggi masing-masing 9,493 dan 5,380, serta tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keduanya memotivasi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi PLN Mobile, terutama karena faktor kemudahan akses serta kemampuan pengguna dalam mengatur pengalamannya secara mandiri, sesuai dengan *Self Regulation Framework*.

Discussion

Penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif *Self Regulation Framework* dan kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pengguna. Hal ini konsisten dengan temuan dalam literatur sebelumnya yang menunjukkan bahwa faktor psikologis, seperti evaluasi diri pengguna terhadap pengalaman penggunaan aplikasi, dapat mempengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang (Venkatesh et al., 2003). *Self-regulation*, dalam konteks ini, berfungsi sebagai proses yang memungkinkan pengguna untuk menilai pengalaman mereka dan mengambil keputusan untuk melanjutkan penggunaan berdasarkan kepuasan yang mereka rasakan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang mengasumsikan bahwa kombinasi antara pengelolaan perilaku internal dan kemudahan penggunaan dapat memperkuat komitmen pengguna terhadap aplikasi layanan publik, seperti PLN Mobile.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa perspektif Self Regulation Framework berpengaruh signifikan terhadap continuance intention pengguna aplikasi PLN Mobile. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa faktor psikologis, seperti evaluasi internal terhadap pengalaman pengguna, memegang peranan penting dalam memprediksi apakah pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna yang dapat mengevaluasi kepuasan mereka terhadap penggunaan aplikasi akan lebih cenderung untuk melanjutkan penggunaan aplikasi tersebut, sebagaimana disarankan oleh Self-Regulation Theory (Baumeister & Vohs, 2007). Penelitian ini juga mengonfirmasi bahwa dalam konteks aplikasi layanan publik, persepsi pengguna tentang manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi dapat meningkatkan motivasi intrinsik mereka untuk terus mengakses layanan tersebut. Temuan ini menantang pandangan yang lebih teknis yang sering ditemui dalam penelitian sebelumnya, yang lebih fokus pada fitur-fitur aplikasi tanpa memperhatikan aspek psikologis pengguna.

Hasil dari penelitian ini juga memperkuat bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap continuance intention. Kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi apakah aplikasi tersebut akan digunakan kembali, karena pengguna cenderung untuk menghindari aplikasi yang sulit digunakan atau yang memerlukan waktu dan usaha lebih untuk memahami fungsinya (Aini & Afdal, 2020; Devia & Sumantri, 2022). Dalam penelitian ini, variabel kemudahan penggunaan menunjukkan koefisien regresi yang signifikan, yang mengindikasikan bahwa pengguna lebih memilih aplikasi yang mudah diakses dan digunakan. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat berkelanjutan pengguna PLN Mobile dapat diterima dan diperkuat oleh temuan ini. Oleh karena itu, pengembang aplikasi di sektor layanan publik, seperti PLN Mobile, harus memperhatikan desain yang ramah pengguna agar dapat memastikan tingkat retensi yang lebih tinggi.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa meskipun kemudahan penggunaan dan self-regulation memiliki pengaruh signifikan terhadap continuance intention, interaksi antara keduanya memerlukan perhatian lebih lanjut. Hasil penelitian ini menyoroti bahwa faktor psikologis pengguna dalam hal self-regulation dapat memperkuat pengaruh kemudahan penggunaan dalam menentukan keputusan jangka panjang. Ketika pengguna merasa bahwa mereka memiliki kendali lebih atas penggunaan aplikasi dan dapat mengevaluasi manfaat yang mereka peroleh, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Ahmad & Rachmawati, 2023; Effiyaldi et al., 2024). Ini menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile perlu merancang pengalaman pengguna yang tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga memberi ruang bagi pengguna untuk merasakan kontrol penuh terhadap interaksi mereka dengan aplikasi, sehingga memotivasi mereka untuk tetap terlibat dalam jangka panjang.

Penelitian ini membuka ruang untuk penelitian lebih lanjut yang mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan dan continuance intention. Misalnya, faktor kebiasaan atau frekuensi penggunaan aplikasi dapat memainkan peran penting dalam membentuk keputusan pengguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi di masa depan. Peneliti juga dapat mengeksplorasi pengaruh faktor sosial, seperti rekomendasi dari teman atau keluarga, dalam membentuk niat berkelanjutan. Selain itu, variabel psikologis lain seperti kepercayaan terhadap teknologi atau persepsi terhadap keamanan data juga dapat mempengaruhi keputusan jangka panjang dalam penggunaan aplikasi layanan publik. Dengan demikian, meskipun penelitian ini telah memberikan wawasan yang signifikan, masih banyak aspek yang perlu dijelajahi untuk memahami dengan lebih komprehensif bagaimana berbagai faktor saling berinteraksi dalam mempengaruhi niat berkelanjutan pengguna aplikasi di sektor publik, khususnya aplikasi seperti PLN Mobile.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa perspektif *Self Regulation Framework* dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkelanjutan (continuance intention) penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kendari. Secara simultan, kedua variabel ini menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam membentuk niat berkelanjutan pengguna. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut juga berpengaruh secara parsial, dengan *Self Regulation Framework* memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kemudahan penggunaan. Temuan ini mengonfirmasi pentingnya perancangan aplikasi yang tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga dapat mendukung pengaturan diri pengguna dalam menjaga kepuasan dan komitmen jangka panjang terhadap aplikasi tersebut.

Secara teoritis, temuan ini memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi berbasis digital, khususnya dalam konteks aplikasi pelayanan publik. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan teori *Self Regulation Framework* dan adopsi teknologi, serta aplikasinya dalam sektor layanan publik. Secara praktis, temuan ini sangat relevan bagi pengembangan aplikasi di sektor kelistrikan, terutama dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan loyalitas pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile. Bagi praktisi di bidang sumber daya manusia, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk merancang program pelatihan atau pengembangan yang dapat mendukung pengguna dalam memaksimalkan penggunaan aplikasi berbasis digital, dengan mengutamakan kemudahan akses serta dukungan pada regulasi diri.

Namun demikian, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan, seperti hanya berfokus pada aplikasi PLN Mobile di satu unit perusahaan dan menggunakan variabel terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan variabel yang digunakan, seperti menambahkan e-satisfaction atau variabel lain yang dapat mempengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi. Peneliti juga dapat mempertimbangkan untuk melakukan penelitian di perusahaan lain dengan jenis layanan digital yang berbeda, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *continuance intention*. Penelitian lebih lanjut diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang lebih luas dalam pengembangan aplikasi layanan publik berbasis digital di Indonesia.

Daftar pustaka

- A, R. R. (2022). Pengaruh Work Family Conflict, Kompensasi, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada PT Bank Negara Indonesia repository.ibs.ac.id. <http://repository.ibs.ac.id/4602/>
- Abadie, L. M., & Goicoechea, N. (2019). Powering newly constructed vessels to comply with ECA regulations under fuel market prices uncertainty: Diesel or dual fuel engine? *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 67, 433-448. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2018.12.012>
- Abdul Hamid, R. (2022). The Role of Employees' Technology Readiness, Job Meaningfulness and Proactive Personality in Adaptive Performance. *Sustainability (Switzerland)*, 14(23). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su142315696>
- Ableitinger, C., & Dorner, C. (2023). Measuring Austrian students' procedural knowledge at the end of upper secondary level. *International Journal of Mathematical*

- Education in Science and Technology. Scopus. <https://doi.org/10.1080/0020739X.2023.2209093>
- Abriani, N. (2022). Representation and Circulation of Equity Using DLT Technology. *Osservatorio Del Diritto Civile e Commerciale*, 11, 359–380. Scopus. <https://doi.org/10.4478/106716>
- Adlini, M., Dinda, A., Yulinda, S., & ... (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal ...*, Query date: 2024-01-20 03:00:38. <https://ummaspul.e-journal.id/maspuljr/article/view/3394>
- Agarwala, A., Dontcheva, M., Agrawala, M., & ... (2004). Interactive digital photomontage. *ACM SIGGRAPH 2004 ...*, Query date: 2024-03-14 01:47:23. <https://doi.org/10.1145/1186562.1015718>
- Ahangar, N. K., Khalili, M., & Tayebi, H. (2021). The Three-Objective Optimization Model of Flexible Workshop Scheduling Problem for Minimizing Work Completion Time, Work Delay Time, and Energy Consumption. *Tehnicki Glasnik*, 15(1), 76–83. Scopus. <https://doi.org/10.31803/tg-20200815184439>
- Ahmad, H., & Rachmawati, R. (2023). THE EFFECT OF INVOLVEMENT, PUBLIC SERVICE MOTIVATION, AND RED TAPE ON PERFORMANCE. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Query date: 2024-09-24 02:33:14. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/6979>
- Aini, H., & Afdal, A. (2020). Analisis kesiapan psikologis pasangan dalam menghadapi pernikahan. *Jurnal Aplikasi IPTEK Indonesia*, Query date: 2024-01-19 02:18:20. <http://bk.ppj.unp.ac.id/index.php/aiptekin/article/view/372>
- Ajzen, M., & Taskin, L. (2021). The re-regulation of working communities and relationships in the context of flexwork: A spacing identity approach. *Information and Organization*, 31(4). Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2021.100364>
- Aliifah, S., & Galuh, A. kartika. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK REKSADANA SYARIAH DI APLIKASI BIBIT. *Islamic Economics and Finance in Focus*. <https://ieff.ub.ac.id/index.php/ieff/article/view/90>
- Ashilova, M. S., Begalinov, A. S., & Begalinova, K. K. (2019). About the impact of digitalization of society on education in Kazakhstan. *Science for Education Today*, 9(6), 40–51. Scopus. <https://doi.org/10.15293/2658-6762.1906.03>
- Asraf, A., Budihard, A. M., & Nurhayati, A. (2024). The Effect of Transformational Leadership on the Implementation of the Triple Bottom Line in MSMEs. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 1285–1294.
- Balakrishnan, C., & Rahman, H. (2022). Nexus of Digitalization, Social, and Governance Factors. In *Contributions to Finance and Accounting: Vol. Part F230* (pp. 181–200). Springer Nature; Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-031-11545-5_10
- Budiman, H., Seminar, K., & ... (2020). Formulasi Strategi Pengembangan Digital Banking (Studi Kasus Bank ABC). *Jurnal Aplikasi Bisnis ...*, Query date: 2024-03-14 01:50:10. <https://jurnalpenyuluhan.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/view/25571>

- Devia, E., & Sumantri, H. (2022). Rancang Bangun Aplikasi Pencarian Bengkel Motor Berbasis Android Di Wilayah Kota Bekasi. ... : Jurnal Ilmu Komputer Dan ..., Query date: 2024-08-26 07:01:19. <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/oktal/article/view/39>
- Di Foggia, G., Beccarello, M., Borgarello, M., Bazzocchi, F., & Moscarelli, S. (2022). Market-Based Instruments to Promote Energy Efficiency: Insights from the Italian Case. *Energies*, 15(20). Scopus. <https://doi.org/10.3390/en15207574>
- DJ, Y., Muhtarom, A., Azizah, L., & Putri, Y. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Virtual Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Loyalitas Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Prosiding SNasPPM, Query date: 2024-01-19 01:38:59.
- Effiyaldi, E., Mulyono, H., Suratno, E., & ... (2024). The Effect of Transactional Leadership, Transformational Leadership, Creative Self Efficacy on Innovative Work Behavior and Employee Performance Moderated by Jurnal Aplikasi ..., Query date: 2024-09-24 02:33:14. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/7983>
- Liu, S., & Huang, F. (2023). Examining teachers' influence on MOOCs learners' continuance learning intention: The mediating effects of perceived usefulness and satisfaction. *Journal of Pedagogical Research*, 7(4), 237–250. Scopus. <https://doi.org/10.33902/JPR.202322513>
- Lumiu, C., Pio, R., & Tatimu, V. (2019). Pengaruh karakteristik pekerjaan, pengembangan karir dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Query date: 2024-06-18 02:43:02. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/25518>
- Priyanto, E. (2022). Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kepuasan Terhadap Loyalitas Yang Berdampak Kepada Kinerja Account Officer Kredit Umkm Bank Bjb. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan ...*, Query date: 2024-09-24 02:33:14. <https://journal.fkpt.org/index.php/JAMEK/article/view/353>
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Query date: 2024-10-14 08:57:43. <http://repository.uniyap.ac.id/239/1/Birokrasi%20Pelayanan%20Publik.pdf>
- Smith, C., & Curtis, L. J. (2020a). Scaffolding learners' self-regulation in workplace learning: Design of a pedagogical pattern for placements. *Journal of Vocational Education and Training*, 72(3), 396–414. Scopus. <https://doi.org/10.1080/13636820.2019.1612936>
- Smith, C., & Curtis, L. J. (2020b). Scaffolding learners' self-regulation in workplace learning: Design of a pedagogical pattern for placements. *Journal of Vocational Education and Training*, 72(3), 396–414. Scopus. <https://doi.org/10.1080/13636820.2019.1612936>
- Smith, C., & Curtis, L. J. (2020c). Scaffolding learners' self-regulation in workplace learning: Design of a pedagogical pattern for placements. *Journal of Vocational Education and Training*, 72(3), 396–414. Scopus. <https://doi.org/10.1080/13636820.2019.1612936>

- Vivian, E., Oduor, H., Arceneaux, S. R., Flores, J. A., Vo, A., & Madson Madden, B. (2019a). A Cross-Sectional Study of Perceived Stress, Mindfulness, Emotional Self-Regulation, and Self-Care Habits in Registered Nurses at a Tertiary Care Medical Center. *SAGE Open Nursing*, 5. Scopus. <https://doi.org/10.1177/2377960819827472>
- Vivian, E., Oduor, H., Arceneaux, S. R., Flores, J. A., Vo, A., & Madson Madden, B. (2019b). A Cross-Sectional Study of Perceived Stress, Mindfulness, Emotional Self-Regulation, and Self-Care Habits in Registered Nurses at a Tertiary Care Medical Center. *SAGE Open Nursing*, 5. Scopus. <https://doi.org/10.1177/2377960819827472>