

Analisis *User Experience* Dan Penerimaan Teknologi Pada Aplikasi Mypertamina Menggunakan *Technology Acceptance Model*

I D A R A Putri Sita Maharani¹, Dedy Panji Agustino², I Nyoman Suraja Antarajaya³

¹Teknologi Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

²⁻³Sistem Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

E-mail: daramaharani174@gmail.com¹, panji@stikom-bali.ac.id², suraja@stikom-bali.ac.id³

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi MyPertamina serta pengalaman pengguna (*user experience*) dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih ditemukannya kendala dan keluhan pengguna dalam penggunaan aplikasi MyPertamina sebagai layanan digital distribusi BBM. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 120 responden pengguna aplikasi MyPertamina. Variabel yang dianalisis meliputi *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) terhadap niat penggunaan aplikasi. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PEOU dan PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi MyPertamina. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,697 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 69,7% variasi niat penggunaan aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna dan meningkatkan minat penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Kata kunci: MyPertamina; Technology Acceptance Model; Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; Behavioral Intention

Abstract. This study aims to analyze user acceptance of the MyPertamina application and user experience using the Technology Acceptance Model (TAM). The background of this research is based on the persistence of user constraints and complaints regarding the use of MyPertamina as a digital fuel distribution service. This study employs a quantitative research method by distributing questionnaires to 120 respondents who are users of the MyPertamina application. The variables analyzed include Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) in relation to users' behavioral intention to use the application. Data were analyzed using validity and reliability tests, as well as multiple linear regression analysis. The results indicate that PEOU and PU have a positive and significant effect on users' behavioral intention to use the MyPertamina application. The coefficient of determination (R^2) of 0.697 indicates that these two variables explain 69.7% of the variance in users' intention to use the application. These findings confirm that ease of use and perceived usefulness play an important role in shaping user experience and increasing users' intention to continue using the application.

Keywords: MyPertamina; Technology Acceptance Model; Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; Behavior