

ABSTRAK

Aplikasi *Mobile* sebagai fungsi dari transformasi digital dalam bisnis mampu memberikan kemudahan dalam akses informasi yang aktual. Perusahaan dalam industri gas dengan orientasi pasar industri yang melakukan transformasi digital kepada pelanggannya perlu mempertimbangkan efisiensi, produktivitas dan profitabilitas, serta menawarkan layanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan upaya dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi PGN *Mobile* pada pelanggan industri. Penelitian ini menggunakan studi kasus untuk mendapatkan perspektif mengenai resistensi dari pelanggan industri dalam menggunakan PGN *Mobile*. Data diperoleh melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan 12 narasumber yang terdiri dari pihak perusahaan PGN dan pelanggan industri gas alam. Temuan penelitian ini adalah pelanggan industri yang belum menggunakan PGN *Mobile* dikarenakan belum menjadi urgensi bagi perusahaan. Pelanggan industri juga merasa selisih harga untuk menggunakan PGN *Mobile* tidak sesuai dengan manfaat yang diterima karena masuk dalam harga *Bundling*. Secara umum, dari pelanggan industri yang sudah menggunakan manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan aplikasi PGN *Mobile* sudah baik.

Kata Kunci: Aplikasi *Mobile*, Resistensi, Model Penerimaan Teknologi

ABSTRACT

Mobile applications as a function of digital transformation in business are able to provide convenience in accessing actual information. Companies in the gas industry with an industrial market orientation that carry out digital transformation to their customers need to consider efficiency, productivity and profitability, as well as offer quality services. This study aims to explain the efforts and factors that influence the use of the PGN Mobile application for industrial customers. This study uses a case study to gain perspective on the resistance of industrial customers in using PGN Mobile. The data were obtained through observation, documentation and interviews with 12 sources consisting of PGN companies and customers of the natural gas industry. The findings of this study are industrial customers who have not used PGN Mobile because it has not become an urgency for the company. Industrial customers also feel that the price difference for using PGN Mobile is not in accordance with the benefits received because it is included in the Bundling price. In general, industrial customers who have used the perceived benefits and ease of use of the PGN Mobile application are good.

Keywords: *Mobile Application, Resistance, Technology Acceptance Model*