

INTISARI

Pesatnya perkembangan teknologi digital dan meningkatnya penggunaan aplikasi layanan mandiri dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam industri telekomunikasi, bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional. Hal ini dilakukan oleh perusahaan telekomunikasi XLSMART dengan memberikan layanan digitalnya melalui aplikasi myXL. Keberhasilan jangka panjang penerapan inovasi digital aplikasi myXL sangat bergantung pada penggunaan yang berkelanjutan; jika minat pengguna menurun, intensitas penggunaan aplikasi juga akan menurun atau bahkan berhenti.

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention to use*) aplikasi layanan mandiri myXL dengan menggunakan pendekatan *technology continuance theory* (TCT). Penelitian ini mengkaji pengaruh konfirmasi, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, sikap dan kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi myXL. Selain itu, efikasi diri dan preferensi *channel* ditambahkan untuk memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran survey secara daring dan didapatkan 300 responden yang memenuhi kriteria yaitu responden yang saat ini masih memasang aplikasi myXL pada ponsel pintar mereka baik yang masih aktif menggunakan ataupun yang tidak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konfirmasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat, sedangkan persepsi manfaat dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna. Namun, preferensi *channel* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Kata kunci: Aplikasi Mandiri, Digitalisasi, TCT, Niat Penggunaan Berkelanjutan.

ABSTRACT

The rapid development of digital technology and the increasing use of self-service applications in daily life, including in the telecommunications industry, aim to enhance customer experience and operational efficiency. This is carried out by the telecommunications company XLSMART by providing its digital services through myXL application. The long-term success of implementing myXL digital innovation heavily depends on continuous usage; if user interest declines, the intensity of application use will also decrease or even cease.

Therefore, it is important to analyze the factors influencing the continuance intention to use the myXL self-service application by applying the technology continuance theory (TCT) approach. This study examines the effects of confirmation, perceived usefulness, perceived ease of use on the continuance intention to use, attitude and satisfaction towards myXL application,. Additionally, self-efficacy and channel preference are included to broaden the understanding of factors affecting continuance intention.

This study uses a quantitative method with an online survey distribution and obtained 300 respondents who met the criteria, namely respondents who are currently still installing the myXL application on their smartphones, both those who are still actively using it and those who are not.

The results indicate that the confirmation variable significantly affects perceived usefulness, while perceived usefulness and satisfaction significantly influence user attitude. However, channel preference does not have a significant effect on continuance usage intention.

Keywords: *Self-Service Application, Digitalization, TCT, Continuance Intention to Use.*