

## ABSTRAK

Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dan pada tahun 2020 mencapai 175.4 juta pengguna. Indihome adalah salah satu produk dari Telkom Indonesia untuk mengakses internet. Untuk mengikuti *trend* digital, Telkom Indonesia juga menghadirkan aplikasi My Indihome, tetapi dari 7,5 juta pelanggan Indihome hanya 1,68 juta (22,4%) yang menggunakan aplikasi My Indihome, 77,6% belum menggunakan. Karena itu perlu dilakukan penelitian terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mengadopsi aplikasi My Indihome.

Penelitian ini menggunakan model UTAUT 2, untuk pengujian model dilakukan survey terhadap 402 responden pengguna aplikasi My Indihome. Data terkumpul diolah dengan menggunakan software SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Telkom Indonesia harus melakukan pengolahan aplikasi My Indihome dengan membenahi konten yang menarik, harga paket internet dan *add on* khusus yang hanya didapatkan oleh pengguna aplikasi My Indihome.

Telkom Indonesia harus lebih responsif dan cepat melakukan perbaikan pada saat terjadi gangguan sehingga pengguna aplikasi dapat merasakan manfaat yang nyata. Telkom Indonesia harus memperhatikan *user interface* seperti design aplikasi, warna, konten dan tulisan semenarik mungkin. Adapun penelitian selanjutnya dapat melakukan pendalaman faktor yang terbukti berpengaruh melalui penelitian kualitatif sehingga dapat menggali lebih dalam perilaku pengguna aplikasi My Indihome.

**Kata Kunci : Minat Penggunaan, Perilaku Penggunaan, Aplikasi My Indihome, UTAUT 2**

