

ABSTRAK

SARAH. 2026. Pengaruh Pemanfaatan *Fintech* dan Kemudahan Akses Bayar Terhadap Penggunaan PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muryani Arsal dan Muhammad Nur Abdi

Perkembangan teknologi digital mendorong PT PLN (Persero) untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile yang terintegrasi dengan financial technology (fintech). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan fintech dan kemudahan akses bayar terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 pelanggan PLN Mobile. Analisis data menggunakan *partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan fintech dan kemudahan akses bayar berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, serta efektivitas layanan pembayaran digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat dan intensitas penggunaan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan. Selain itu, integrasi layanan digital yang responsif dan mudah diakses turut memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap sistem pembayaran berbasis aplikasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan berbasis digital yang lebih inovatif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Fintech, Kemudahan Akses Bayar, PLN Mobile.*

ABSTRACT

SARAH. 2026. The Effect of Fintech Utilization and Ease of Payment Access on the Use of PLN Mobile at PT PLN (Persero) UP3 South Makassar. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Muryani Arsal and Muhammad Nur Abdi

The development of digital technology has encouraged PT PLN (Persero) to continuously improve service quality through the PLN Mobile application, which is integrated with financial technology (fintech). This study aims to analyze the effect of fintech utilization and ease of payment access on the use of the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. This research employs a quantitative method with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 150 PLN Mobile. Data analysis was also conducted using Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results show that fintech utilization and ease of payment access have a positive and significant effect on the use of the PLN Mobile application, both partially and simultaneously. These findings indicate that convenience, security, and effectiveness of digital payment services are important factors in increasing customer interest and intensity in using the PLN Mobile application. Furthermore, the integration of responsive and easily accessible digital services strengthens customer trust in application-based payment systems. This study is expected to serve as a reference for companies in developing more innovative, efficient, and customer-oriented digital service strategies.

Keywords: Fintech, Ease of Payment Access, PLN Mobile.