

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerimaan pengguna terhadap Aplikasi POLRI Super *App* menggunakan pendekatan UTAUT, berdasarkan dengan rumusan masalah maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi POLRI Super *App* dengan pendekatan UTAUT, dilakukan melalui pengujian pengaruh konstruk utama UTAUT yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC) terhadap *Behavioral Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB). Analisis dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Social Influence* (SI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dengan *original sample* sebesar 0,287, *t-statistic* sebesar 2,673, dan *p-value* sebesar 0,008. dan *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) dengan *original sample* sebesar 0,492, *t-statistic* sebesar 5,323, dan *p-value* sebesar 0,000, ini menunjukkan bahwa niat pengguna merupakan faktor utama yang mendorong perilaku penggunaan aplikasi, dimana masyarakat akan tertarik menggunakan aplikasi jika mendapatkan pengaruh sosial atau ajakan dari keluarga, teman, atau orang lain. Selain itu, niat tersebut juga terbukti benar-benar mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi, karena *behavioral intentions* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Sedangkan *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), dan *Facilitating Conditions* (FC) tidak memberikan pengaruh signifikan. Moderasi gender juga menunjukkan pengaruh signifikan negatif antara *Performance Expectancy* (PE) terhadap *Behavioral Intention* (BI), yang mengindikasikan adanya perbedaan pola adopsi antara laki-laki dan perempuan, dimana perempuan cenderung lebih terpengaruh oleh ekspektasi kinerja atau manfaat dari aplikasi dibandingkan laki-laki. Karena perempuan lebih sensitif terhadap manfaat fungsional aplikasi seperti rasa aman, kepastian layanan, dan kemudahan administratif. Sedangkan laki-laki, walaupun mereka mengakui manfaat aplikasi, hal ini tidak mendorong niat penggunaan, terutama jika fitur aplikasi tidak sesuai dengan ekspektasi teknis atau efisiensi yang diharapkan.

2. Tingkat penerimaan Aplikasi POLRI Super *App* oleh masyarakat diukur dari nilai *mean* (rata-rata) suatu konstruk dimana nilai *mean Performance Expectancy* (3,308), *Effort Expectancy* (3,167), *Social Influence* (3,110), *Facilitating Conditions* (3,090) *Behavioral Intention* (2,870) dan *Use Behavior* (3,160). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara persepsi, pengguna menilai aplikasi tergolong cukup baik (setuju), dari sisi kemudahan, kinerja, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas. Namun, nilai *Behavioral Intention* (2,87) yang paling rendah menunjukkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan aplikasi secara rutin dan jangka panjang masih lemah. Artinya, meskipun aplikasi ini memiliki fitur-fitur penting, masyarakat mungkin belum benar-benar memahami manfaat aplikasi, merasa aplikasi belum cukup mudah digunakan, atau belum merasa mendapatkan bantuan teknis yang cukup ketika menghadapi kesulitan. Hal ini diperkuat oleh nilai *R-Square* dimana *Behavioral Intention* (BI) sebesar 0,432 menunjukkan bahwa 43,2% variabilitas niat penggunaan dapat dijelaskan oleh *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), dan *Social Influence* (SI), ini termasuk kategori moderat dalam menjelaskan niat perilaku, dan nilai R^2 *Use Behavior* (UB) sebesar 0,311 menunjukkan bahwa hanya 31,1% variabilitas perilaku penggunaan dapat dijelaskan oleh *Facilitating Conditions* (FC) dan *Behavioral Intention* (BI), ini termasuk kategori lemah dalam menjelaskan perilaku aktual. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada fitur, komunikasi manfaat, serta memperkuat faktor sosial dan motivasi pengguna untuk meningkatkan keberlanjutan aplikasi, serta fakta bahwa aplikasi bersifat episodik (digunakan saat dibutuhkan saja), seperti perpanjangan SIM atau pembuatan SKCK, bukan digunakan harian seperti aplikasi transportasi, belanja, atau komunikasi.
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi penerimaan Aplikasi POLRI Super *App*, dari hasil penelitian terdapat 2 faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi POLRI Super *App* yaitu *Social Influence* (SI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,673 dan *p-value* sebesar 0,008, ini menunjukkan bahwa dorongan dari lingkungan sosial mempengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi, dan *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) dengan nilai *t-statistic* sebesar 5,323 dan *p-value* sebesar 0,000, hal ini membuktikan bahwa niat untuk menggunakan aplikasi secara signifikan berdampak pada pengguna aktual. Sedangkan terdapat 3 faktor

Performance Expectancy (PE), *Effort Expectancy* (EE), dan *Facilitating Conditions* (FC) tidak menunjukkan pengaruh signifikan langsung terhadap niat pengguna atau perilaku penggunaan. Selain itu, juga terdapat pengaruh *Gender* memoderasi *Performance Expectancy* (PE) terhadap *Behavioral Intention* (BI), dimana nilai *t-statistic* sebesar 2,301 dan *p-value* sebesar 0,021, hal ini menunjukkan pengaruh harap kinerja terhadap niat menggunakan aplikasi lebih kuat pada jenis kelamin perempuan dibandingkan jenis kelamin laki-laki.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, maka beberapa saran yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengembang atau POLRI, perlunya dilakukan upaya penyederhanaan fitur aplikasi dan antarmuka (UI/UX) pengguna agar lebih mudah diakses dan mudah dipahami oleh semua kalangan, dan juga pengembang aplikasi perlu difokuskan terutama dalam hal mengurangi gangguan/error, serta peningkatan kecepatan akses aplikasi, mengingat banyak keluhan responden terkait aplikasi yang sulit digunakan, sering mengalami gangguan, dan tidak optimal ketika diakses di daerah desa yang jauh dari perkotaan dengan jaringan internet yang kurang stabil. POLRI dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet, operator seluler, dan instansi lain untuk memperkuat dukungan teknis, khususnya di wilayah yang memiliki keterbatasan akses digital agar pengguna usia lanjut atau pengguna yang kurang familiar dengan teknologi dapat menggunakan dengan mudah.
2. Perlu peningkatan strategi komunikasi dan kampanye sosial, dengan kegiatan penyuluhan, testimoni pengguna, serta peran aktif institusi dapat mendorong masyarakat lebih percaya dan tertarik menggunakan aplikasi. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media seperti media sosial, televisi lokal, banner digital, kampanye publik, video tutorial, dan kolaborasi dengan aparat setempat, serta penyuluhan langsung oleh pihak kepolisian di desa atau kelurahan.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan pengembangan dengan pendekatan kualitatif untuk menjawab faktor yang menyebabkan beberapa hipotesis yang ditolak.