

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan (Conclusion)

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai integrasi variabel *Trust* dan *Security* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengevaluasi penerimaan layanan SKCK Online pada Polri Super App, dengan sampel 210 responden di Kabupaten Kuningan menggunakan metode PLS-SEM melalui SmartPLS, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan (*Security*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan (*Trust*) pengguna. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistic sebesar 4,846 dan p-value sebesar 0,000, dengan koefisien jalur sebesar 0,307. Temuan ini mengindikasikan bahwa jaminan keamanan data pribadi, termasuk sistem verifikasi identitas dan integritas transaksi dalam aplikasi Polri Super App, merupakan fondasi utama yang membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan SKCK Online.
2. Kepercayaan (*Trust*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness/PU*) dengan nilai t-statistic sebesar 7,028 (p-value = 0,000) dan koefisien jalur 0,415. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use/PEOU*) dengan nilai t-statistic sebesar 4,266 (p-value = 0,000) dan koefisien jalur 0,33. Temuan ini menegaskan bahwa *Trust* berfungsi sebagai mediator psikologis yang menentukan bagaimana pengguna mengevaluasi kemanfaatan dan kemudahan suatu sistem. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap sistem, semakin positif evaluasi kognitif mereka terhadap nilai guna dan kemudahan layanan SKCK Online.
3. Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) dan Persepsi Kemanfaatan

(PU) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention/BI*) pengguna layanan SKCK Online pada Polri Super App. PEOU berpengaruh signifikan terhadap BI dengan nilai t-statistic sebesar 2,155 ($p\text{-value} = 0,031$) dan koefisien jalur 0,188, serta berpengaruh terhadap PU dengan t-statistic sebesar 3,164 ($p\text{-value} = 0,002$) dan koefisien jalur 0,237. Sementara PU menunjukkan pengaruh lebih besar terhadap BI dengan t-statistic sebesar 4,226 ($p\text{-value} = 0,000$) dan koefisien jalur 0,3. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat lebih tergerak oleh nilai fungsional dan efisiensi nyata yang ditawarkan aplikasi dibandingkan sekadar kemudahan antarmukanya, meskipun keduanya tetap berkontribusi penting dalam mendorong niat penggunaan layanan digital.

4. Niat Perilaku (*Behavioral Intention/BI*) berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Penggunaan Aktual (*Actual Usage/AU*) dengan nilai t-statistic tertinggi dalam model, yaitu sebesar 7,945 ($p\text{-value} = 0,000$), koefisien jalur 0,423, dan *effect size* (f^2) sebesar 0,217 yang tergolong sedang. Jalur ini merupakan jalur terkuat dalam keseluruhan model dan mengonfirmasi bahwa niat yang kuat untuk menggunakan layanan SKCK Online secara nyata termanifestasi dalam perilaku penggunaan aktual yang konsisten.
5. Faktor yang memiliki pengaruh paling dominan dalam mendorong penggunaan sistem secara aktual (*Actual Usage/AU*) adalah Niat Perilaku (*Behavioral Intention/BI*), dengan nilai t-statistic tertinggi dalam model sebesar 7,945 ($p\text{-value} = 0,000$), koefisien jalur 0,423, dan *effect size* (F^2) sebesar 0,217 yang tergolong sedang. Adapun dalam rantai kausalitas model yang diusulkan, *Security* terbukti menjadi fondasi awal yang membangun *Trust*, *Trust* mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, dan keduanya bersama-sama menggerakkan niat perilaku pengguna. Secara keseluruhan, model integrasi variabel *Trust* dan *Security* ke dalam TAM terbukti valid,

reliabel, dan memiliki relevansi prediktif yang baik dalam menjelaskan dinamika penerimaan teknologi layanan publik digital di Kabupaten Kuningan, dengan seluruh hipotesis yang diajukan diterima.

5.2 Saran (Suggestion)

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat secara praktis maupun akademis:

5.2.1 Saran Praktis (Bagi Instansi Polri)

5.2.2.1 Penguatan Infrastruktur dan Protokol Keamanan Siber.

Mengingat variabel *Security* terbukti sebagai anteseden utama kepercayaan masyarakat, Polri disarankan untuk menjadikan peningkatan keamanan siber sebagai prioritas investasi teknologi tertinggi. Langkah-langkah konkret yang dapat ditempuh meliputi:

1. Implementasi enkripsi *end-to-end* pada seluruh transmisi data pengguna, khususnya data biometrik dan informasi kependudukan.
2. Penguatan sistem autentikasi *multi-faktor* (MFA) yang lebih andal untuk mengeliminasi kegagalan OTP yang menjadi keluhan terbesar pengguna.
3. Pelaksanaan audit keamanan sistem (*penetration testing*) secara berkala oleh pihak independen.
4. Pemberlakuan kebijakan retensi dan enkripsi data yang transparan dan dapat diakses publik.

5.2.2.2 Strategi Sosialisasi Berbasis Bukti Kemanfaatan (*Evidence-Based Marketing*).

Karena variabel *Perceived Usefulness* (PU) terbukti sebagai pendorong utama *Behavioral Intention* dengan *effect size* lebih besar dibandingkan PEOU, strategi komunikasi publik Polri Super App hendaknya beralih dari pendekatan pemasaran berbasis fitur menuju pendekatan berbasis manfaat terukur. Kampanye sosialisasi yang efektif

perlu menampilkan data komparatif yang konkret, misalnya "Proses SKCK Online selesai dalam rata-rata 30 menit, dibandingkan 3-5 jam via metode manual." Penggunaan testimoni pengguna nyata yang berhasil, visualisasi penghematan waktu dan biaya, serta infografis alur proses yang sederhana akan lebih efektif dalam mengubah persepsi kemanfaatan masyarakat.

5.2.2.3 Optimalisasi Aksesibilitas dan Desain Antarmuka Inklusif.

Meskipun PEOU memiliki *effect size* yang lebih kecil dibandingkan PU, pengaruhnya terhadap BI tetap signifikan. Polri disarankan untuk melakukan evaluasi UX (User Experience) secara berkala dengan melibatkan pengguna dari berbagai latar belakang usia, tingkat literasi digital, dan jenis perangkat. Penyederhanaan alur pengajuan SKCK, penyediaan panduan visual (tutorial interaktif) dalam bahasa yang mudah dipahami, serta dukungan aksesibilitas untuk kelompok difabel dan lansia akan memperluas jangkauan adopsi teknologi secara inklusif.

5.2.2.4 Program Literasi Digital Terpadu.

Mengingat bahwa penelitian ini menemukan adanya segmen masyarakat yang masih memilih metode manual karena hambatan literasi digital, Polri perlu berkolaborasi dengan instansi terkait seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, perguruan tinggi, serta komunitas lokal untuk menyelenggarakan program pelatihan penggunaan aplikasi Polri Super App secara masif dan terjangkau, khususnya di wilayah Kabupaten Kuningan dan daerah-daerah dengan tingkat literasi digital yang masih rendah.

5.2.2 Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya)

5.2.2.1 Penambahan Variabel Penelitian.

Mengingat nilai *R-square* pada beberapa variabel endogen dalam penelitian ini masih berada pada kategori lemah hingga moderat (R^2 AU = 0,179 dan R^2 BI = 0,167), peneliti selanjutnya disarankan untuk mengintegrasikan variabel-variabel tambahan yang berpotensi meningkatkan daya prediksi model. Variabel yang direkomendasikan antara lain: *Social Influence* (pengaruh sosial), *Facilitating Conditions* (kondisi fasilitas), *Information Quality* (kualitas informasi), serta *Habit* (kebiasaan).

5.2.2.2 Perluasan Cakupan Geografis dan Perbandingan Antar-Wilayah.

Penelitian ini terbatas pada masyarakat Kabupaten Kuningan yang memiliki karakteristik demografis dan tingkat literasi digital tertentu. Peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas cakupan responden ke wilayah geografis yang lebih luas, misalnya mencakup perbandingan antara kota metropolitan, kota menengah, dan daerah terpencil, guna mengungkap heterogenitas faktor penerimaan teknologi berdasarkan konteks wilayah.

5.2.2.3 Pendekatan Mixed Methods untuk Mendalami Temuan.

Guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode kombinasi (mixed methods) dengan mengintegrasikan wawancara mendalam (in-depth interview) atau focus group discussion (FGD) bersama pengguna aktual dan non-pengguna layanan SKCK Online. Pendekatan kualitatif ini akan sangat membantu untuk menggali alasan psikologis yang lebih dalam di balik temuan-temuan kuantitatif dalam penelitian ini.

5.2.2.4 Studi Longitudinal untuk Mengkaji Dinamika Kepercayaan.

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional yang hanya mengambil satu titik pengukuran dalam waktu tertentu. Mengingat bahwa kepercayaan merupakan konstruk yang bersifat dinamis dan dapat berfluktuasi seiring pengalaman pengguna, peneliti selanjutnya

disarankan untuk melakukan studi longitudinal yang mengukur perubahan *Trust* dan *Security* dalam rentang waktu yang lebih panjang, misalnya sebelum dan sesudah pembaruan besar (major update) pada aplikasi Polri Super App.

5.2.2.5 Pengujian Model pada Layanan E-Government Lainnya.

Model integrasi *Trust-Security* dalam TAM yang telah terbukti valid dalam penelitian ini berpotensi untuk direplikasi dan diuji pada layanan e-government lainnya, baik di lingkungan Polri (seperti layanan perpanjangan SIM atau STNK) maupun di instansi pemerintah lainnya seperti layanan perpajakan online, layanan kependudukan digital, atau platform pengadaan barang dan jasa pemerintah. Replikasi ini akan memperkuat generalisabilitas model dan mengidentifikasi faktor-faktor yang bersifat universal versus konteks-spesifik dalam penerimaan teknologi layanan publik di Indonesia.