

Nomor: 039/SI-FKOM-UNIKU/SKR/2026

**INTEGRASI VARIABEL TRUST DAN SECURITY DALAM
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK
MENGEVALUASI PENERIMAAN LAYANAN SKCK ONLINE PADA
POLRI SUPER APP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi



Oleh
Azis Febriyansah Saputra
20220910095

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KUNINGAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Integrasi Variabel Trust Dan Security Dalam Technology Acceptance Model

(Tam) Untuk Mengevaluasi Penerimaan Layanan Skck Online Pada Polri

Super App

Disusun Oleh

Azis Febriyansah Saputra

20220910095

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)

Skripsi ini telah dibimbing kepada para pembimbing sesuai dengan Surat Keputusan Bimbingan Skripsi di Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

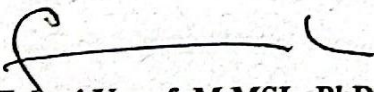
Hari : Jum'at

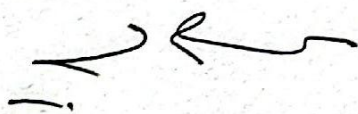
Tanggal Bulan Tahun : 29 Mei 2026

DOSEN PEMBIMBING :

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Fahmi Yusuf, M.MSI., PhD
NIK. 41038021124


Erlan Darmawan, M.Si., Ph.D
NIK. 41038091289

Mengetahui / Mengesahkan :
Kepala Program Studi Sistem Informasi,


Heru Budianto, S.Si., M.Kom
NIK. 41038111365

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Integrasi Variabel Trust Dan Security Dalam Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Mengevaluasi Penerimaan Layanan Skck Online Pada Polri Super App

Disusun Oleh

Azis Febriyansah Saputra

20220910095

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)

Skripsi ini telah Diujikan dan Dipertahankan di Depan Dosen Penguji Sidang Skripsi, Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

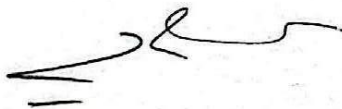
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan

Hari : Jum'at

Tanggal : 29 Mei 2026

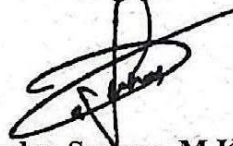
DOSEN PENGUJI :

Penguji I



Erlan Darmawan, M.Si., Ph.D
NIK. 41038091289

Penguji II



Endra Suseno, M.Kom
NIK. 410105780199

Penguji III



Ragel Trisudarmo, M.Kom
NIK. 410108900260

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan

Fakultas Ilmu Komputer



Fito Sugiharto, S.Kom., M.Eng
NIK. 41038101348

Kepala Program Studi
Sistem Informasi S1



Heru Budianto, S.ST., M.Kom
NIK. 41038111365

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azis Febriyansah Saputra
NIM : 20220910095
Tempat, Tanggal lahir : Kuningan, 17 Februari 2003
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Kuningan

Menyatakan bahwa **Skripsi** dengan judul sebagai berikut :

Judul :

**INTEGRASI VARIABEL TRUST DAN SECURITY DALAM
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK
MENGEVALUASI PENERIMAAN LAYANAN SKCK ONLINE PADA
POLRI SUPER APP**

Dosen Pembimbing 1 : Fahmi Yusuf, M.MSI., PhD

Dosen Pembimbing 2 : Erlan Darmawan, M.Si., Ph.D

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BUKAN PLAGIAT** yakni tidak melakukan penjiplakan pada karya tulis ilmiah milik orang lain, kecuali yang dikembangkan dan diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini **SAYA** buat, apabila kemudian hari terbukti **SAYA** melakukan penjiplakan karya orang lain, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Kuningan, 29 Mei 2026
Yang menyatakan,



Azis Febriyansah Saputra

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Integrasi Variabel Trust Dan Security Dalam Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Mengevaluasi Penerimaan Layanan Skck Online Pada Polri Super App** beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas dasar pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apa pun yang sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Kuningan, 29 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Azis Febriyansah Saputra

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Aku membahayakan nyawa ibu saat dilahirkan ke dunia ini, maka tidak mungkin hidupku hadir tanpa arti. Aku melihat ayahku bekerja setiap hari hingga lelah demi masa depanku, maka aku pastikan setiap tetes keringat dan lelahnya tidak akan sia-sia”.

“Dengan segala suka dan duka yang telah aku lewati, kedua orang tuaku tidak pernah berhenti mendukung, mendoakan, dan menyemangati. Dari merekalah aku belajar arti perjuangan dan pengorbanan. Karena itu, aku akan terus berusaha dan bertahan agar suatu hari nanti bisa membahagiakan mereka. Kesuksesan bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi tentang keberanian untuk terus berusaha dan bersabar, karena tidak ada perjuangan yang mengkhianati hasil selama kita tidak menyerah”.

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu, dua orang yang tidak pernah berhenti percaya kepada saya bahkan di saat saya meragukan diri sendiri. Setiap langkah dalam perjalanan ini lahir dari doa yang tak pernah putus, dari lelah yang tidak pernah mereka keluhkan, dan dari kasih sayang yang selalu menjadi tempat saya pulang. Ayah dan Ibu mengajarkan saya bahwa perjuangan bukan hanya tentang mencapai tujuan, tetapi tentang bertahan dalam setiap prosesnya. Karena itu, tulisan ini bukan hanya hasil dari ilmu yang saya pelajari, melainkan juga hasil dari cinta, pengorbanan, dan harapan Ayah dan Ibu yang selalu menyertai saya. Tanpa doa, ridho, dan dukungan mereka, saya tidak akan sampai di titik ini.

**INTEGRASI VARIABEL TRUST DAN SECURITY DALAM
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK
MENGEVALUASI PENERIMAAN LAYANAN SKCK ONLINE PADA
POLRI SUPER APP**

**Azis Febriyansah Saputra, Fahmi Yusuf, M.MSI., PhD, Erlan Darmawan,
M.Si.,Ph.D**

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512

20220910095@uniku.ac.id, fahmionline@uniku.ac.id,
erlan.darmawan@uniku.ac.id

Abstrak

Transformasi digital layanan publik melalui Polri Super App menghadapi tantangan resistensi pengguna yang dipicu oleh isu keamanan dan kepercayaan data. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan layanan SKCK Online dengan mengintegrasikan variabel *Trust* dan *Security* ke dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan sampel 210 responden di Kabupaten Kuningan yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) melalui SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Analisis *effect size* menunjukkan bahwa niat perilaku (*Behavioral Intention*) memiliki kontribusi paling dominan terhadap penggunaan aktual (*Actual Usage*) dengan nilai f^2 sebesar 0,217, diikuti oleh pengaruh *Trust* terhadap *Perceived Usefulness* sebesar 0,218. Temuan ini menegaskan bahwa manfaat fungsional dan niat yang kuat menjadi pendorong utama adopsi teknologi, sementara keamanan informasi tetap menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik. Implikasi penelitian ini menyarankan penguatan protokol keamanan siber dan transparansi layanan bagi Polri untuk meningkatkan adopsi teknologi secara massal.

Kata Kunci.: TAM, SKCK Online, Kepercayaan, Keamanan, Polri Super App

THE INTEGRATION OF TRUST AND SECURITY VARIABLES IN THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TO EVALUATE THE ACCEPTANCE OF ONLINE POLICE CERTIFICATE SERVICES ON THE POLRI SUPER APP

**Azis Febriyansah Saputra, Fahmi Yusuf, M.MSI., PhD, Erlan Darmawan,
M.Si.,Ph.D**

Information System Study Program, Faculty of Computer Sciences, Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512

20220910095@uniku.ac.id, fahmionline@uniku.ac.id,
erlan.darmawan@uniku.ac.id

Abstract

Digital transformation of public services through the Polri Super App faces user resistance challenges triggered by data Security and Trust issues. This study aims to evaluate the factors influencing the acceptance of Online Police Certificate services by integrating Trust and Security variables into the Technology Acceptance Model (TAM). The research method employed is quantitative associative with a sample of 210 respondents in Kuningan Regency selected through purposive sampling. Data is analyzed using Partial Least Square-based Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4. The results show that all hypotheses are accepted. Effect size analysis reveals that Behavioral Intention has the most dominant contribution to Actual Usage with an f^2 value of 0.217, followed by the influence of Trust on Perceived Usefulness at 0.218. These findings confirm that functional benefits and strong intention are the primary drivers of technology adoption, while information Security remains the essential foundation for building public Trust. The implications of this research suggest the strengthening of cyberSecurity protocols and service transparency for the Indonesian National Police (Polri) to enhance mass technology adoption.

Keywords: TAM, SKCK Online, Trust, Security, Polri Super App

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, kepada keluarganya serta kepada kita selaku umatnya yang Insha Allah taat pada ajaran agama dan senantiasa mengamalkannya. Aamiin. Adapun judul skripsi yang peneliti ambil adalah **“Integrasi Variabel Trust Dan Security Dalam Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Mengevaluasi Penerimaan Layanan Skck Online Pada Polri Super App)”** .

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, arahan secara tertulis maupun secara lisan sehingga proposal dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Anna Fitri Hindriana, M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
2. Bapak Tito Sugiharto, S.Kom, M.Eng. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
3. Bapak Heru Budianto, S.ST.,M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
4. Bapak Fahmi Yusuf, M.MSI., PhD, selaku Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
5. Bapak Erlan Darmawan, M.Si.,Ph.D, selaku Pembimbing yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
6. Orang tua yang telah memberikan do'a, arahan dan dukungan baik material maupun moral.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan ini peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi sistematika penulisan, isi, maupun pembahasan, mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan proposal skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, tempat/objek penelitian, Institusi dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas dukungan dan bantuannya, peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Kuningan, 29 Mei 2026

Peneliti

Azis Febriyansah Saputra

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

SURAT PERNYATAAN

PERNYATAAN ORIGINALITAS

MOTTO dan PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Batasan Masalah..... 7

1.5 Tujuan Penelitian..... 8

1.6 Manfaat Penelitian..... 8

1.7 Jadwal Penelitian 9

BAB II LANDASAN TEORI 11

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.2.1 Integrasi Sistem..... 11

2.2.2 Evaluasi Sistem Informasi 12

2.2.3 E-Government dan Transformasi Pelayanan Publik Digital..... 13

2.2.4 Pengertian TAM..... 15

2.2 Variabel & Indikator 16

2.2.1 External Variabel 16

2.2.2 *Perceived Ease of Use* (PEOU)..... 17

2.2.3 *Perceived Usefulness* (PU)..... 18

2.2.4	<i>Behavioral Intention (BI)</i>	20
2.2.5	Actual to Use.....	21
2.2.6	<i>Trust</i>	22
2.2.7	<i>Security</i>	25
2.3	Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Pendahuluan	37
3.2	Kerangka Penelitian (Research Framework).....	37
3.2.1	Identifikasi Masalah	38
3.2.2	Studi Literatur	38
3.2.3	Penyusunan Kerangka Berpikir Pengembangan Model & Hipotesis... ..	39
3.2.4	Perancangan & Pembuatan Kuesioner (Skala Likert).....	39
3.2.5	Uji Coba Instrumen (<i>Pilot Study</i>) & Finalisasi Kuesioner.....	39
3.2.6	Pengumpulan Data Survei.....	39
3.2.7	Pengolahan & Analisis Data (PLS-SEM SmartPLS).....	40
3.2.8	Pembahasan Hasil & Interpretasi Data	40
3.2.9	Penyusunan Kesimpulan, Saran & Revisi Laporan	40
3.3	Kerangka Berpikir (Theoretical Frame work)	40
3.3.1	Teori Utama (Grand Theory)	40
3.3.2	Analisis Kontruksi Hubungan Antar Variabel	42
3.4	Pengembangan Model (Conceptual Model).....	43
3.5	Hipotesis Penelitian (Research Hypothesys).....	44
3.6	Instrumen Penelitian (Development of Instruments)	47
3.7	Populasi dan Sample	50
3.7.1	Populasi	50
3.7.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.7.3	Penentuan Ukuran Sampel	51
3.7.4	Alasan Pemilihan Teknik Sampling.....	52
3.8	Data Analisis (Analysis of Data).....	52
3.9	Uji Percontohan (Pilot Study)	56
3.9.1	Hasil Uji Percontohan	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	60
4.2 Karakteristik Responden	60
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	62
4.3.1 Uji Validitas Konvergen: Outer Loading.....	62
4.3.2 Average Variance Extracted (AVE).....	63
4.3.3 Uji Reliabilitas	64
4.3.4 Uji Validitas Diskriminan	65
4.3.5 Uji Multikolinearitas (VIF)	68
4.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	69
4.4.1 Uji Model Fit (SMR).....	69
4.4.2 R-Square (R^2)	69
4.4.3 <i>Effect size</i> (F^2)	70
4.4.4 <i>Predictive relevance</i> (Q^2).....	71
4.4.5 Uji Hipotesis (T-Statistic dan P-Value)	71
4.5 Analisis Hipotesis.....	72
4.5.1 Analisis Jalur H1: Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Trust</i>	72
4.5.2 Analisis Jalur H2: Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	73
4.5.3 Analisis Jalur H3: Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU).....	74
4.5.4 Analisis Jalur H4: Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	75
4.5.5 Analisis Jalur H5: Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI).....	76
4.5.6 Analisis Jalur H6: Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> (PU) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI).....	77
4.5.7 Analisis Jalur H7: Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> (BI) terhadap <i>Actual Usage</i> (AU)	77
4.6 Pembahasan	78
4.6.1 Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Trust</i> (H1).....	78
4.6.2 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (H2).....	79
4.6.3 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> (H3).....	80

4.6.4	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (H4).....	81
4.6.5	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> (H5).....	82
4.6.6	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> (H6).....	83
4.6.7	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Actual Usage</i> (H7)	84
4.6.8	Sintesis Temuan dan Implikasi Teoritis	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan (Conclusion).....	87
5.2	Saran (Suggestion)	89
5.2.1	Saran Praktis (Bagi Instansi Polri)	89
5.2.2	Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya)	90
DAFTAR PUSTAKA		93
Riwayat Hidup (Curriculum Vitae)		99
Lampiran (<i>Appendices</i>).....		100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM)	16
Gambar 3.1 Gambar Diagram Alur.....	38
Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian	44
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi Sentimen Ulasan Polri Super App (Tahun 2025).....	2
Tabel 1.2 Klasifikasi Isu Krusial pada Ulasan Negatif	3
Tabel 1.3 Jadwal Penelitian.....	9
Tabel 2.1 Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU).....	17
Tabel 2.2 Indikator Persepsi Kegunaan (PU).....	19
Tabel 2.3 Indikator Niat Perilaku (Behavioral Intention)	20
Tabel 2.4 Indikator Penggunaan Aktual (Actual system use).....	22
Tabel 2.5 Dimensi dan Indikator Variabel Trust (Kepercayaan).....	23
Tabel 2.6 Dimensi dan Indikator Variabel Security (Keamanan).....	26
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 3.2 Nilai Outer Loading	57
Tabel 3.3 Nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan nilai Average Variance Extracted (AVE)	58
Tabel 4.1 Nilai Outer Loading	62
Tabel 4.2 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	64
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.4 Fornell-Larcker Criterion.....	65
Tabel 4.5 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	66
Tabel 4.6 Hasil Cross Loading.....	67
Tabel 4.7 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	68
Tabel 4.8 Nilai Model Fit.....	69
Tabel 4.9 Nilai R-Square.....	69
Tabel 4.10 Nilai f-square (F^2)	70
Tabel 4.11 Nilai <i>Predictive relevance</i> (Q^2).....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping).....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar lampiran berisi lampiran-lampiran apa saja yang menjadi pendukung dari penelitian tersebut.

Lampiran 1. Curiculume Vitae CV;

Lampiran 2. SK Judul dan Pembimbing;

Lampiran 3. Kartu Bimbingan;

Lampiran 4. Kartu Mengikuti Seminar SUP;

Lampiran 5. Hasil SUP;

Lampiran 6. Lembar Revisi SUP;

Lampiran 7. Kartu Mengikuti Seminar SHP;

Lampiran 8. Hasil SHP;

Lampiran 9. Lembar Revisi SHP;

Lampiran 10. Submit Jurnal;

Lampiran 11. Lampiran Form Hasil Cek Plagiarisme;

Lampiran 12. Data Hasil Observasi;

Lampiran 13. Data Hasil Penelitian.