

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan Aplikasi Polri Super App dengan jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 350 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 18 yang diajukan dalam kuesioner ini. Berikut ini adalah pengelompokan dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini.

5.1.1 Reponden Berdasarkan Usia

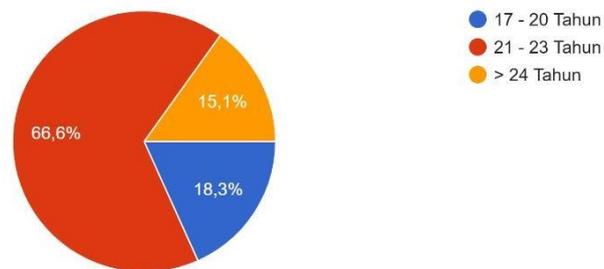
Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.1 dan gambar 5.1.

Tabel 5.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17 - 20 Tahun	64	18,3%
21 - 23 Tahun	233	66,6%
> 24 Tahun	53	15,1%
Total	350	100%

Usia

350 jawaban



Gambar 5.2 Diagram Usia

Berdasarkan tabel 5.2 dan gambar 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 17 - 20 Tahun 64 responden 18,3%, 21 - 23 Tahun 233 responden 66,6%, > 24 Tahun 53 responden 15,1%.

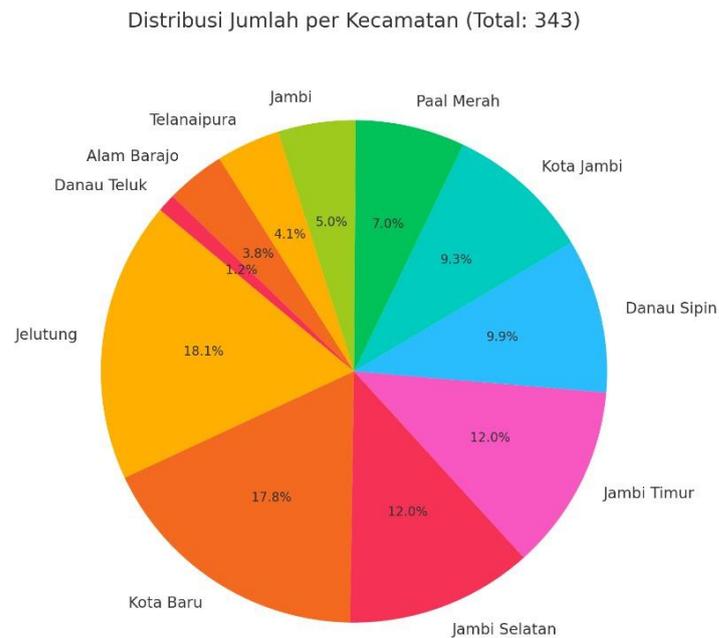
5.12 Reponden Berdasarkan Wilayah

Berikut pengelompokkan data responden sesuai dengan kecamatan responden, dapat dilihat pada tabel 5.2 dan gambar 5.2

Tabel 5.2 Kecamatan

Kecamatan	Jumlah
Jelutung	62
Kota Baru	61
Jambi Selatan	41
Jambi Timur	41
Danau Sipin	34
Kota Jambi	32
Paal Merah	24
Jambi	17
Telanaipura	14

Alam Barajo	13
Danau Teluk	4
Jumlah	343



Gambar 5.2 Diagram Kecamatan

Berdasarkan data yang telah dibersihkan, penggunaan aplikasi paling banyak berasal dari wilayah Jelutung (62 pengguna) dan Kota Baru (61 pengguna), disusul oleh Jambi Selatan dan Jambi Timur masing-masing dengan 41 pengguna. Wilayah lain seperti Danau Sipin, Kota Jambi, dan Paal Merah juga menunjukkan tingkat penggunaan yang signifikan, sementara beberapa kecamatan seperti Danau Teluk, Bahar Selatan, dan Bekasi Barat mencatat jumlah pengguna yang sangat rendah. Total keseluruhan pengguna yang terdata adalah 343.

5.1.3 Reponden Berdasarkan Penggunaan

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan penggunaan aplikasi, dapat dilihat pada tabel 5.3 dan gambar 5.3.

Tabel 5.3 Penggunaan Aplikasi

Usia	Frekuensi	Persentase
Ya	350	15,1%
Total	350	100%

Pengguna Aplikasi Polri SuperAPP
350 jawaban



Gambar 5.3 Diagram Penggunaan

Berdasarkan tabel 5.3 dan diagram 5.3 seluruh pengguna atau responden dalam penelitian ini yaitu seluruhnya menggunakan.

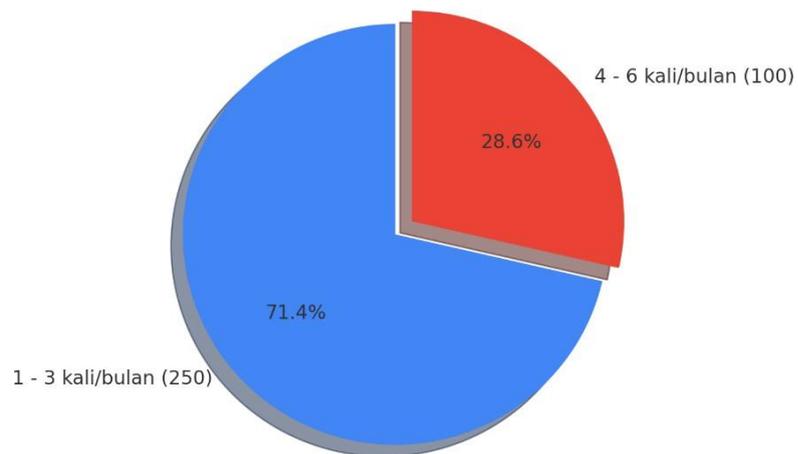
5.1.4 Reponden Berdasarkan Lama Penggunaan

Berikut pengelompokan data responden sesuai dengan penggunaan aplikasi, dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.4.

Tabel 5.4 Penggunaan Aplikasi

Lama Penggunaan	Frekuensi	Persentase
1 -3 kali/bulan	250	71,4%
4 -6 kali/bulan	100	28,6%
Total	350	100%

Frekuensi Penggunaan Aplikasi (350 Responden)

**Gambar 5.4 Lama Diagram Penggunaan**

Berdasarkan tabel 5.4 dan diagram 5.4 lama penggunaan paling banyak yaitu 1 – 3 kali dalam 1 bulan sebanyak 250 responden.

5.2 UJI INSTRUMEN

Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner, disampaikan pada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Berikut ini hasil dari pengujian *SEM* dan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner penelitian.

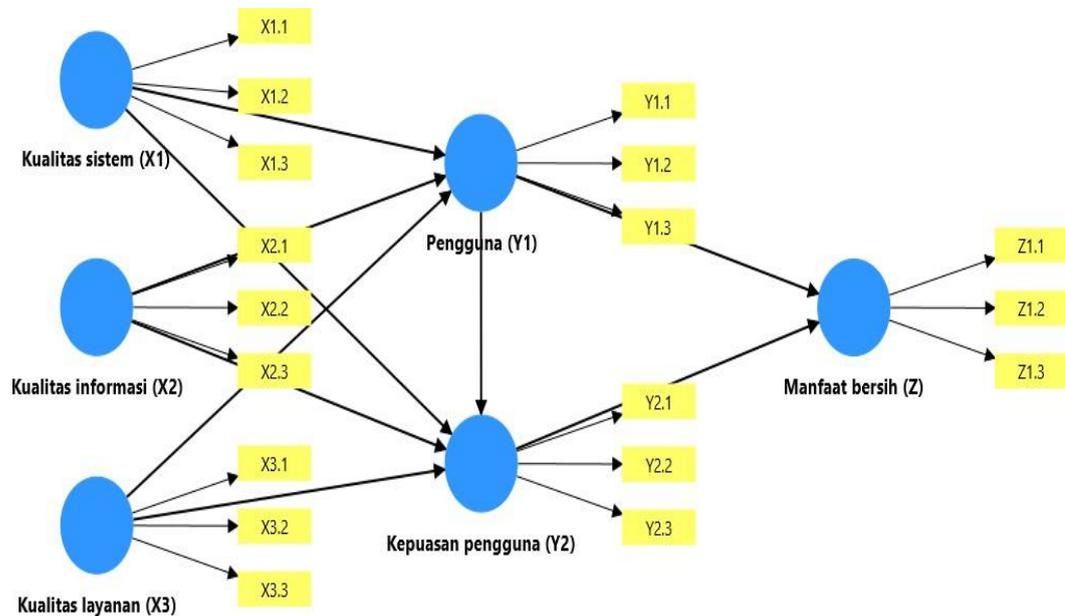
5.2.1 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Pada model pengukuran di penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminat validity*, nilai *AVE* (*average variance extracted*), dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, *composite reliability* [48].

1. Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Nilai *loading factor* harus $> 0,7$ dikatakan ideal dalam uji validitas konvergen.

Structural equation modelling pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5.43 Model *Structural Equation Modelling*

Pada gambar 5.3 sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *Structural equation modelling* pada penelitian ini terdiri dari 6 variabel dan terdiri dari 18 pertanyaan.

Pengujian uji validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loadings* dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Nilai Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings*)

	Kepuasan pengguna (Y2)	Kualitas informasi (X2)	Kualitas layanan (X3)	Kualitas sistem (X1)	Manfaat bersih (Z)	Pengguna (Y1)
X1.2				0.943		
X1.3				0.818		
X2.1		0.803				
X2.2		0.750				
X2.3		0.824				
X3.1			0.787			
X3.2			0.738			
X3.3			0.736			
Y1.1						0.742

Y1.2						0.756
Y1.3						0.741
Y2.1	0.812					
Y2.2	0.749					
Y2.3	0.763					
Z1.1					0.799	
Z1.2					0.775	
Z1.3					0.800	
X1.1				0.894		

Pada tabel 5.3 Seluruh nilai outer loading memiliki angka $> 0,7$, sehingga setiap indikator pada masing-masing variabel telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dan tidak memerlukan eliminasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui prinsip pengukur- pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Uji pengukuran validitas diskriminan dinilai dengan melihat *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Setiap indikator akan dikatakan mampu menjelaskan variabelnya di bandingkan variabel lainnya jika nilai *cross loading* antar indikator dengan variabel latennya $>$ dari nilai *cross loading* antara indikator dengan laten lainnya.

Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Nilai Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loadings*)

	Kepuasan pengguna (Y2)	Kualitas informasi (X2)	Kualitas layanan (X3)	Kualitas sistem (X1)	Manfaat bersih (Z)	Pengguna (Y1)
X1.2	0.186	0.160	0.095	0.943	0.096	0.104
X1.3	0.091	0.121	0.022	0.818	0.069	0.005
X1.1	0.124	0.140	0.081	0.894	0.096	0.045
X2.1	0.511	0.803	0.528	0.143	0.550	0.474
X2.2	0.474	0.750	0.439	0.110	0.467	0.421
X2.3	0.508	0.824	0.550	0.131	0.531	0.557
X3.1	0.494	0.473	0.787	0.070	0.449	0.445
X3.2	0.424	0.464	0.738	0.077	0.371	0.417
X3.3	0.480	0.511	0.736	0.045	0.440	0.423
Y1.1	0.383	0.499	0.407	0.031	0.510	0.742
Y1.2	0.364	0.425	0.455	0.070	0.448	0.756
Y1.3	0.372	0.448	0.411	0.066	0.414	0.741
Y2.1	0.812	0.534	0.516	0.170	0.443	0.424
Y2.2	0.749	0.455	0.442	0.074	0.346	0.290
Y2.3	0.763	0.466	0.478	0.128	0.429	0.437
Z1.1	0.420	0.550	0.478	0.065	0.799	0.462
Z1.2	0.368	0.473	0.436	0.070	0.775	0.437
Z1.3	0.456	0.521	0.418	0.099	0.800	0.548

Pada tabel 5.4 Indikator yang memiliki loading factor lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan bahwa indikator tersebut memang sesuai dan relevan untuk variabel tersebut. Dengan kata lain, indikator tersebut lebih kuat hubungannya dengan variabelnya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Hal ini berarti bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling berbeda dan tidak tumpang tindih. Jika nilai cross-loading untuk indikator pada konstraknya lebih besar dari 0,70, maka model

tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek yang unik dan tidak bercampur dengan konstruk lainnya.

3. Validitas Nilai *AVE* Dan Nilai Diskriminan

Nilai *AVE* menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Dengan demikian, semakin besar varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh *kontruk laten*, maka semakin besar representasi variabel *manifes* terhadap konstruk latennya, Penilaian validitas diskriminan adalah dengan nilai *average variance extracted (AVE)* untuk setiap variabel pada model, nilai *AVE* yang disarankan yaitu $> 0,5$. Nilai *ave* dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Nilai *AVE*

	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan pengguna (Y2)	0.601
Kualitas informasi (X2)	0.629
Kualitas layanan (X3)	0.568
Kualitas sistem (X1)	0.786
Manfaat bersih (Z)	0.626
Pengguna (Y1)	0.557

Berdasarkan tabel 5.5 semua nilai *AVE* di atas ambang batas 0.5, menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki validitas konvergen yang

baik. Hal ini berarti bahwa indikator-indikator pada setiap konstruk mampu secara efektif merepresentasikan konstruk tersebut

4. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*)

Selain uji validitas konstruk, juga dilakukan Uji Reliabilitas konstruk. Penggunaan indikator sebagai item-item pertanyaan dari data variabel penelitian mensyaratkan adanya suatu pengujian konsistensi melalui uji reliabilitas, sehingga data yang digunakan tersebut benar-benar dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan untuk dianalisis lebih lanjut. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai ini mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Besaran nilai minimal *Cronbach's Alpha* ialah 0,7 sedangkan idealnya adalah 0,8 atau 0,9. Selain *Cronbach's Alpha* digunakan juga nilai *Composite Reliability* yang harus bernilai $> 0,60$.

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.6

Tabel 5.6 Nilai *Cronbach's Alpha* Dan *Composite Reliability*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)
Kepuasan pengguna (Y2)	0.669	0.818
Kualitas informasi (X2)	0.705	0.835
Kualitas layanan (X3)	0.620	0.798
Kualitas sistem (X1)	0.873	0.917
Manfaat bersih (Z)	0.703	0.834

Pengguna (Y1)	0.604	0.791
---------------	-------	-------

Pada tabel 5.6 Berdasarkan hasil analisis reliabilitas, seluruh konstruk dalam penelitian ini menunjukkan nilai Composite Reliability (ρ_c) di atas 0.70, yang berarti semua konstruk memiliki reliabilitas komposit yang baik dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang dimaksud. Meskipun demikian, terdapat beberapa konstruk yang memiliki nilai Cronbach's Alpha di bawah 0.70, yaitu Pengguna (Y1) (0.604), Kualitas layanan (X3) (0.620), dan Kepuasan pengguna (Y2) (0.669). Nilai-nilai tersebut masih berada dalam batas toleransi untuk penelitian eksploratif, namun menunjukkan bahwa konsistensi internal antar item pada konstruk tersebut belum optimal. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi atau revisi terhadap indikator-indikator dalam konstruk tersebut guna meningkatkan reliabilitas internalnya.

5.2.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah model yang di estimasi memenuhi kriteria *outer model* (uji validitas dan uji reliabilitas), langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian *inner model* (model struktural), yang terdiri dari [49]:

1. Uji *R-Square* (R^2)

Digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai R^2 semakin tinggi. Klasifikasi nilai R^2 yaitu $> 0,67$ (Tinggi), $0,33 - 0,66$ (Sedang), $0,19 - 0,31$ (Lemah).

Nilai R^2 dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Nilai R2

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan pengguna (Y2)	0.484	0.478
Manfaat bersih (Z)	0.443	0.439
Pengguna (Y1)	0.430	0.425

Pada tabel 5.7 di atas, Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (Y2) memiliki nilai R-square sebesar 0.484, yang berarti 48.4% variabilitas Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model, dengan nilai adjusted sebesar 0.478. Variabel Manfaat Bersih (Z) memiliki nilai R-square sebesar 0.443, yang menunjukkan bahwa 44.3% variabilitasnya dijelaskan oleh model, dengan adjusted R-square sebesar 0.439. Sementara itu, variabel Pengguna (Y1) memiliki R-square sebesar 0.430, sehingga 43.0% variasi variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel bebas, dengan adjusted R-square sebesar 0.425. Secara keseluruhan, ketiga variabel endogen menunjukkan nilai R-square dalam kategori cukup baik, yang mengindikasikan bahwa model memiliki daya jelas yang memadai terhadap variabel-variabel tersebut.

2. Uji *F-Square* (F2)

Uji *F-Square* nilai yang baik jika hasil yang diperoleh kecil dan dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *laten eksogen*

atau *independen* terhadap variabel *laten endogen* atau *dependen*, standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar).

Nilai F2 dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai F-Square (F2)

	Kepuasan pengguna (Y2)	Manfaat bersih (Z)	Pengguna (Y1)
Kepuasan pengguna (Y2)		0.116	
Kualitas informasi (X2)	0.109		0.186
Kualitas layanan (X3)	0.124		0.091
Kualitas sistem (X1)	0.010		0.001
Manfaat bersih (Z)			
Pengguna (Y1)	0.009	0.295	

Dari tabel 5.8 Berdasarkan tabel dan standar pengukuran, Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas informasi (X2) dan Kualitas layanan (X3) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai masing-masing 0.109 dan 0.124, sedangkan Kualitas sistem (X1) hanya memberikan pengaruh yang sangat kecil (0.010) terhadap Kepuasan pengguna. Sementara itu, Pengguna (Y1) dipengaruhi paling kuat oleh Manfaat bersih (Z) dengan nilai 0.295, diikuti oleh Kualitas informasi (X2) (0.186) dan Kualitas layanan (X3) (0.091). Kualitas sistem (X1) juga memiliki pengaruh sangat kecil terhadap Pengguna (0.001). Terakhir, Kepuasan pengguna (Y2) memberikan pengaruh sedang terhadap Manfaat

bersih (Z) (0.116), sementara Pengguna (Y1) hanya memiliki pengaruh yang sangat rendah terhadap Kepuasan pengguna (0.009).

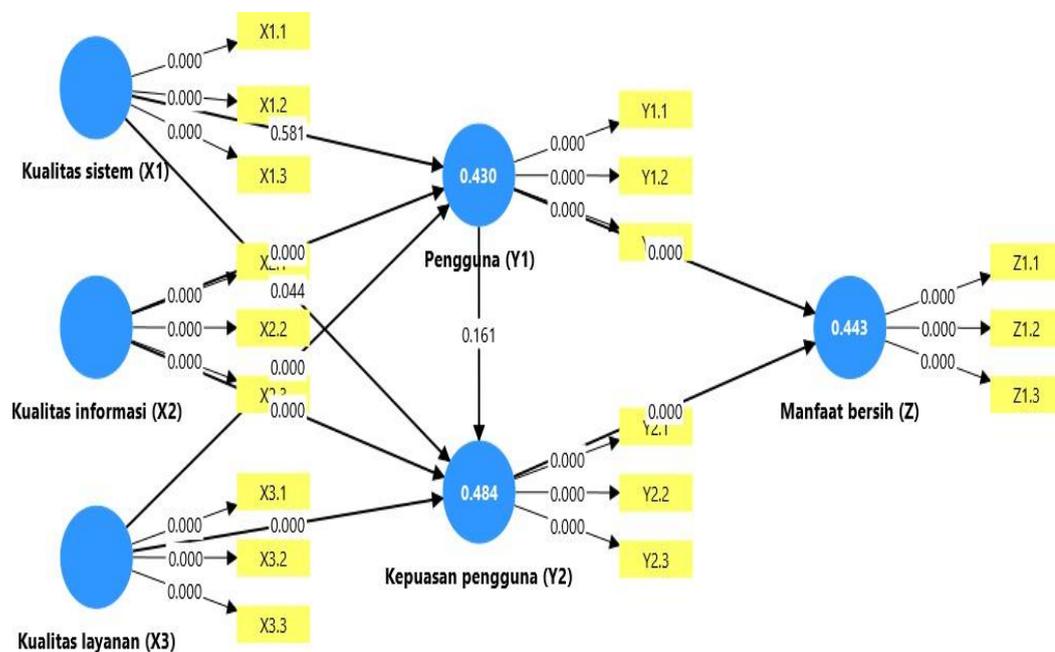
5.3 UJI HIPOTESIS

Pada uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *software* analisis data yaitu *bootstrapping* dengan *Smart Partial Least Square (Smartpls)*.

5.3.1 Hasil *Bootstrapping SMARTPLS*

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu pengolahan menggunakan *bootstrapping*. *Bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

Berikut adalah model *struktural* setelah dilakukan *bootstrapping* dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Model *Structural Bootstrapping*

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* pada gambar 5.5 diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar *konstruk* yang menggunakan

beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sampel* menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai *original sampel* negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* $> 1,96$. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value* $< 0,05$, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [50]. Berikut nilai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Nilai Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
Kepuasan pengguna (Y2) -> Manfaat bersih (Z)	0.293	0.292	0.057	5.138	0.000
Kualitas informasi (X2) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.340	0.338	0.068	4.986	0.000
Kualitas informasi (X2) -> Pengguna (Y1)	0.428	0.427	0.061	6.992	0.000
Kualitas layanan (X3) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.345	0.343	0.061	5.665	0.000
Kualitas layanan (X3) -> Pengguna (Y1)	0.296	0.296	0.064	4.606	0.000

Kualitas sistem (X1) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.073	0.075	0.036	2.013	0.044
Kualitas sistem (X1) -> Pengguna (Y1)	-0.021	-0.018	0.038	0.552	0.581
Pengguna (Y1) -> Kepuasan pengguna (Y2)	0.091	0.092	0.065	1.401	0.161
Pengguna (Y1) -> Manfaat bersih (Z)	0.468	0.466	0.062	7.592	0.000

Berdasarkan pada tabel 5.9 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan 7 hipotesis diterima, 2 ditolak.

5.4 HASIL ANALISIS

Berikut pembahasan hasil hipotesis diatas :

1. Y2 -> Z (Kepuasan pengguna -> Manfaat bersih)

Diterima – Pengaruh positif dan signifikan ($p = 0.000$)

2. X2 -> Y2 (Kualitas informasi -> Kepuasan pengguna)

Diterima – Pengaruh positif dan signifikan ($p = 0.000$)

3. X2 -> Y1 (Kualitas informasi -> Pengguna)

Diterima – Pengaruh positif dan signifikan ($p = 0.000$)

4. X3 -> Y2 (Kualitas layanan -> Kepuasan pengguna)
Diterima – Pengaruh positif dan signifikan ($p = 0.000$)
5. X3 -> Y1 (Kualitas layanan -> Pengguna)
Diterima – Pengaruh positif dan signifikan ($p = 0.000$)
6. X1 -> Y2 (Kualitas sistem -> Kepuasan pengguna)
Diterima – Pengaruh positif dan signifikan ($p = 0.044$)
7. X1 -> Y1 (Kualitas sistem -> Pengguna)
Ditolak – Tidak signifikan ($p = 0.581$), dan pengaruh negatif (-0.021)
8. Y1 -> Y2 (Pengguna -> Kepuasan pengguna)
Ditolak – Tidak signifikan ($p = 0.161$)
9. Y1 -> Z (Pengguna -> Manfaat bersih)
Diterima – Pengaruh positif dan signifikan ($p = 0.000$).

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis, direkomendasikan agar **Polri Super App** fokus meningkatkan **kualitas informasi** dan **layanan**, karena keduanya terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan serta kepuasan pengguna. Selain itu, **kualitas sistem** juga perlu ditingkatkan, khususnya untuk mendukung kepuasan pengguna. Meskipun pengaruh langsung dari penggunaan terhadap kepuasan belum signifikan, namun penggunaan memiliki dampak langsung terhadap manfaat bersih, sehingga peningkatan fitur yang mendorong keterlibatan aktif pengguna tetap penting untuk dimaksimalkan.