

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI POLRI SUPER APP MENGGUNAKAN METODE UTAUT

Ayatul Rahmat Tajri^{1*}, Reni Aryani², Dewi Lestari³

¹²³Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia
Email: ¹ayatulrahmatatjari@gmail.com, ²reniaryani@unja.ac.id, ³dewilestari@unja.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan masyarakat terhadap aplikasi POLRI Super App dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Aplikasi ini merupakan inovasi layanan publik dari institusi kepolisian yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform. Penelitian dilakukan di wilayah Mendalo Darat, Provinsi Jambi dengan menggunakan metode survei kepada 100 responden yang telah menggunakan aplikasi. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) melalui *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima hipotesis utama, hanya dua yang berpengaruh signifikan, yaitu pengaruh sosial terhadap niat perilaku dan niat perilaku terhadap perilaku penggunaan. Sementara itu, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi pemfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor sosial memainkan peran penting dalam meningkatkan intensi dan adopsi pengguna terhadap aplikasi, sedangkan faktor teknis dan ketersediaan fasilitas belum cukup mendorong penggunaan aktif. Hasil ini dapat menjadi landasan untuk pengembang strategi peningkatan penerimaan aplikasi POLRI Super App.

Kata Kunci: UTAUT, Aplikasi Layanan Publik, Penerimaan Pengguna, POLRI Super App, Niat Perilaku.

Abstract

This study aims to analyze public acceptance of the POLRI Super App using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) approach. The application is a public service innovation developed by the Indonesian National Police (POLRI) That integrates various services into a single platform. The research was conducted in the Mendalo Darat area, Jambi Province, using a survey method involving 100 respondents who had used the application. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) through SmartPLS software. The results show that out of five main hypotheses, only two were found to be significant: social influence on behavioural intention, and behavioural intention on use behavior. Meanwhile, performance expectancy, effort expectancy, and facilitating conditions had no significant effect on intention or actual use. These findings indicate that social factors play a key role in encouraging user adoption of the application, whereas technical factors and available facilities alone are not sufficient to drive active use. This study provides insights that can support strategies for increasing public adoption and satisfaction with the Polri Super App.

Keywords: UTAUT, Public Service Application, User Acceptance, POLRI Super App, Behavioral Intention.

1. PENDAHULUAN

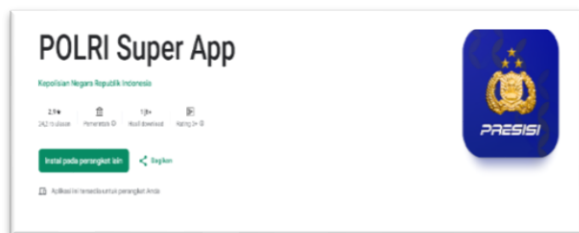
Tugas utama kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat memerlukan tanggung jawab besar untuk menyajikan layanan yang cepat, efektif, dan profesional bagi masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas

pelayanan kepolisian, maka teknologi informasi dan komunikasi mulai dimanfaatkan. Salah satu inovasi terbaru dalam hal ini adalah meluncurkan sistem pelayanan baru yaitu sebuah aplikasi bernama POLRI Super App [1]

Aplikasi POLRI Super App adalah aplikasi serba guna yang menyediakan berbagai layanan dalam satu platform, memungkinkan pengguna untuk

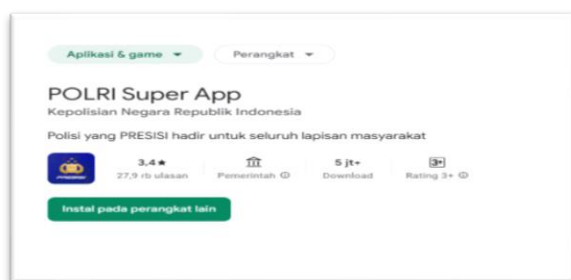
mengakses banyak fitur tanpa perlu mengunduh beberapa aplikasi berbeda [2].

Aplikasi POLRI Super App, yang diluncurkan pada tahun 2022, bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kepolisian bagi masyarakat. Aplikasi POLRI Super App memiliki potensi untuk memperbaiki interaksi antara masyarakat dan institusi kepolisian. Namun, meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar, dilihat pada *play store* menunjukkan bahwa rating aplikasi POLRI Super App masih rendah, dengan angka 2,9 dan jumlah pengguna yang mendownload hanya mencapai 1 juta pengguna pada tahun 2024.



Gambar 1. Rating Awal Aplikasi POLRI Super App

Selain itu, dilihat dari ulasan-ulasan masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada ulasan-ulasan yang diberikan masyarakat di *play store* dan *app store*. Rating aplikasi yang masih rendah dan ulasan negatif mencerminkan ketidakpuasan pengguna, yang dapat menciptakan persepsi negatif di kalangan calon pengguna, yang mungkin merasa ragu untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut. Persepsi ini sangat penting, karena dalam konteks teknologi, kepercayaan pengguna terhadap aplikasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna lain.



Gambar 2. Rating Aplikasi Setelah Mengalami Peningkatan

Namun, terjadi perubahan signifikan ketika rating aplikasi POLRI Super App meningkat menjadi 3,4 dan jumlah pengguna yang mendownload melonjak menjadi 5 juta pengguna pada tahun 2025. Peningkatan ini mencerminkan perkembangan positif dalam penerimaan aplikasi oleh masyarakat.

Sebagai tindak lanjut, dari peningkatan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi POLRI

Super App, maka perlu dilakukan analisis penerimaan dan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi POLRI Super App. Untuk mengukur sejauh mana penerimaan masyarakat terhadap aplikasi POLRI Super App, maka diperlukan metode analisis yang tepat, salah satunya ialah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT dapat digunakan untuk mengeksplorasi berbagai konstruk yang berpengaruh, seperti harapan kinerja (*performance expectancy*), kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang mendukung (*facilitating conditions*). Dengan memahami bagaimana masing-masing faktor ini berkontribusi terhadap niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi ini, Hal ini dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penerimaan. Dengan memahami faktor-faktor ini, pihak pengembang dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong adopsi yang lebih luas.

Oleh karena itu, hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan aplikasi di masa depan, sehingga POLRI Super App dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya akan menjadi alat yang berguna bagi masyarakat, tetapi juga akan berkontribusi pada peningkatan citra dan reputasi kepolisian di mata publik, dengan melakukan analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi POLRI Super App menggunakan metode UTAUT.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan teori yang banyak digunakan untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi oleh penggunanya. Tujuan dari model ini untuk mengetahui minat dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi atau sistem informasi baru. Dalam penelitian ini menggunakan metode UTAUT dengan variabel ekspektasi kinerja (*performance experience*), ekspektasi usaha (*effort expetancy*), pengaruh sosial (*social influence*), niat

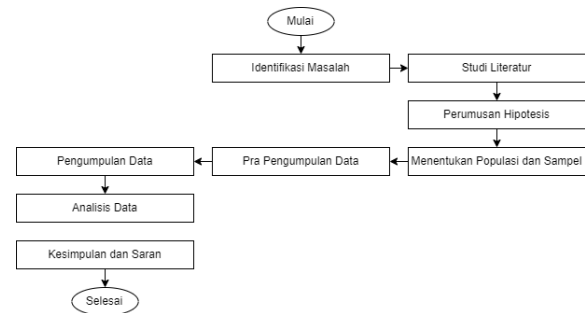
perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*).

Berikut penjelasan masing-masing variabel pada metode UTAUT:

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)
Merupakan variabel yang didefinisikan sebagai sejauh dan seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantunya untuk mencapai keuntungan kinerja di pekerjaannya [3].
2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)
Merupakan variabel yang didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem sehingga dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya [4].
3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)
Merupakan variabel yang diartikan sebagai tingkat kesadaran seseorang dalam menggunakan teknologi yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya [5].
4. Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*)
Merupakan variabel yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung penggunaan sistem [6].
5. Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)
Merupakan variabel yang didefinisikan sebagai tingkat atau ukuran niat seseorang untuk menggunakan sebuah sistem secara terus menerus, dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap teknologi informasi [7].
6. Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)
Merupakan variabel yang didefinisikan sebagai tingkat seberapa sering seorang pengguna menggunakan teknologi informasi.

2.2 Tahapan Penelitian

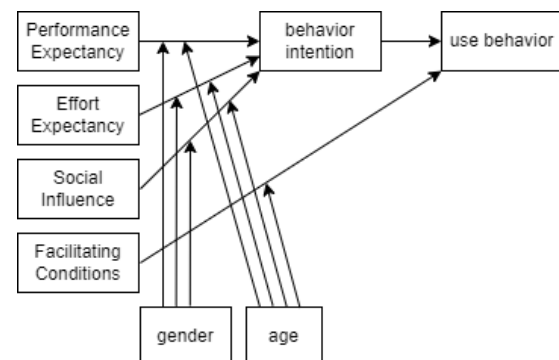
Pada penelitian ini dilakukan beberapa tahapan-tahapan dalam mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Adapun langkah kerja atau tahapan penelitian yang digunakan untuk penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Tahapan Penelitian

2.3 Tahapan Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adopsi dari penelitian yang dilakukan oleh [8]. penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu performance expectancy (PE), effort expectancy (EE), social influence (SI), facilitating conditions (FC) sebagai variabel independen, dan 2 variabel yaitu behavioral intention (BI) dan use behavior (UB) sebagai variabel dependen penentu utama penerimaan aplikasi POLRI Super App, dan 2 sebagai variabel moderat yaitu: *gender*, *age*. Model tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Model Penelitian

Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) (PE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H_{1a}: Terdapat pengaruh positif dari Gender (Jenis Kelamin) memoderasi Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) (PE) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H_{1b}: Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) (PE) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H₂: Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) (EE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H_{2a}: Terdapat pengaruh positif dari Gender (Jenis Kelamin) memoderasi Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) (EE) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H_{2b}: Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) (EE) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H₃: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) (SI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H_{3a}: Terdapat pengaruh positif dari Gender (Jenis Kelamin) memoderasi Pengaruh Sosial (*Social Influence*) (SI) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H_{3b}: Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Pengaruh Sosial (*Social Influence*) (SI) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

H₄: Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) (FC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) (UB)

H_{4a}: Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) (FC) terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) (UB)

H₅: Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (BI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) (UB)

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Mendalo Darat yang sudah pernah menggunakan aplikasi POLRI Super App maupun baru mendaftar akun dan layanan aplikasi. Dalam penelitian ini ukuran populasi diketahui secara pasti, oleh karena itu penentuan jumlah sampel minimum pada penelitian ini dihitung berdasarkan Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Batas Toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = \frac{1149}{1 + 1149 (0,1)^2}$$

$$n = 91,99$$

Dalam penelitian ini, batas toleransi kesalahan yang digunakan adalah 10%, dengan tingkat keyakinan sebesar 90%. Sehingga hasil perhitungan

pengambilan sampel didapatkan hasil 91,99 (dibulatkan menjadi 100 sampel agar mendapatkan hasil maksimal). Pada penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan peluang pada setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel [9]. Adapun jenis teknik *Non-Probability Sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* [9].

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu, observasi, wawancara dan kuesioner. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala *likert* 4 poin. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala social [10]. Adapun nilai pengukuran dengan menggunakan skala *likert* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Skala Likert

Pernyataan	Skala
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2.5 Analisis Data

Analisis Data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian [11]. Tahapan analisis data dilakukan menggunakan teknik *Partial Least Square* (PLS) dengan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan *software SmartPLS*. Tahap analisis data dilakukan dengan beberapa langkah yaitu analisis deskriptif kuantitatif dan analisis SEM-PLS dengan menggunakan model pengukuran (*outer model*) untuk menguji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dengan menggunakan model struktural (*inner model*) untuk uji R-Square, *Estimate for Path Coefficient*, dan uji F-Square.

Setelah menyelesaikan berbagai analisis baik *outer model* maupun *inner model*, maka selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis (uji t) menggunakan *SmartPLS* dengan teknik *bootstrapping* dengan mempertimbangkan dua pendekatan tersebut, yaitu T-Statistic dan P-value untuk memperoleh hasil diterima atau ditolak.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan mengenai variabel berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Berikut ini merupakan hasil dari analisis deskriptif:

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Indikator	N	Persentase Jawaban				Mean	SD
			STS	TS	S	SS		
Performance Expectancy	PE1	100	0%	12%	47%	41%	3,29	3,308 0,188
	PE2	100	0%	5%	36%	59%	3,54	
	PE3	100	6%	8%	61%	25%	3,05	
	PE4	100	0%	9%	39%	52%	3,43	
	PE5	100	0%	11%	55%	34%	3,23	
Effort Expectancy	EE1	100	0%	11%	59%	30%	3,19	3,167 0,078
	EE2	100	0%	14%	64%	22%	3,08	
	EE3	100	0%	14%	49%	37%	3,23	
Social Influence	SI1	100	2%	32%	39%	27%	2,91	3,11 0,180
	SI2	100	2%	15%	48%	35%	3,16	
	SI3	100	1%	13%	45%	41%	3,26	
Facilitating Conditions	FC1	100	2%	7%	56%	35%	3,24	3,09 0,416
	FC2	100	2%	6%	41%	51%	3,41	
	FC3	100	12%	37%	28%	23%	2,62	
Behaviour Intention	BI1	100	13%	41%	34%	12%	2,45	2,87 0,363
	BI2	100	5%	8%	57%	30%	3,12	
	BI3	100	3%	14%	60%	23%	3,03	
Use Behavior	UB1	100	1%	10%	38%	51%	3,39	3,16 0,253
	UB2	100	1%	36%	36%	27%	2,89	
	UB3	100	0%	10%	59%	31%	3,21	

Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 3,308. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (sangat setuju) bahwa Aplikasi POLRI Super App dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja mereka dalam mendapatkan layanan kepolisian. Kemudian untuk standar deviasi sebesar 0,188 yang mana standar deviasi lebih kecil dari nilai *mean* yang mengindikasikan bahwa tingkat kesepakatan responden relatif seragam.

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 3,167. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa Aplikasi POLRI Super App mudah digunakan. Kemudian untuk standar deviasi sebesar 0,078 yang mana standar deviasi lebih kecil dari nilai *mean* yang mengindikasikan bahwa hampir semua responden memberikan jawaban yang seragam.

Pengaruh Sosial (*Social Influence*) memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 3,11. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa dukungan atau ajakan dari orang-orang di sekitar berpengaruh terhadap

keputusan mereka menggunakan aplikasi. Kemudian untuk standar deviasi sebesar 0,180 yang mana standar deviasi lebih kecil dari nilai *mean* yang mengindikasikan bahwa persepsi mengenai pengaruh sosial terhadap penggunaan Aplikasi POLRI Super App juga relatif seragam.

Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa fasilitas pendukung penggunaan aplikasi tersedia, seperti perangkat smartphone, koneksi internet, dan pengetahuan dasar penggunaan aplikasi POLRI Super App. Kemudian untuk standar deviasi sebesar 0,416 yang mana standar deviasi yang lebih kecil dari nilai *mean* namun relatif tinggi yang mengindikasikan bahwa terdapat variasi pendapat di kalangan responden.

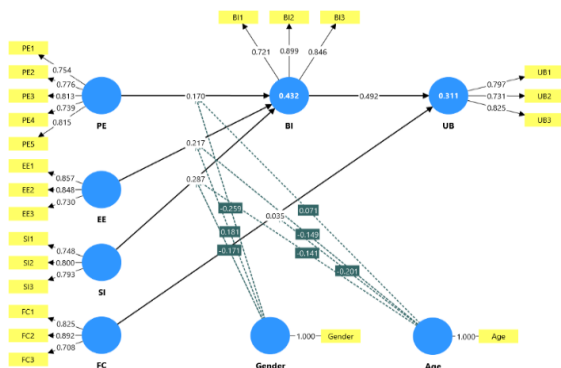
Niat Perilaku (*Behaviour Intention*) memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 2,87. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju untuk terus menggunakan aplikasi POLRI Super App. Kemudian untuk standar deviasi sebesar 0,363 yang mana standar deviasi yang lebih kecil dari nilai *mean* yang mengindikasikan bahwa responden memiliki pandangan yang cukup bervariasi.

Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 3,16. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju menggunakan aplikasi dalam aktivitasnya. Kemudian untuk standar deviasi sebesar 0,253 yang mana standar deviasi yang lebih kecil dari nilai *mean* yang mengindikasikan bahwa variasi pengguna sedang.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa responden memberikan jawaban yang cukup baik terhadap aplikasi POLRI Super App, mulai dari manfaat, kemudahan, pengaruh sosial, fasilitas pendukung, dalam mempengaruhi niat dan perilaku dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, persepsi mereka cenderung seragam, yang mencerminkan adanya konsistensi dalam pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi tersebut.

3.2 Hasil Uji Model Konstruktif Reflektif (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) merupakan salah satu komponen dari analisis SEM-PLS yang menjelaskan hubungan antar variabel laten (*construct*) dengan indikator-indikator pengukurnya. Gambar berikut merupakan hasil *outer model* yang diolah menggunakan SmartPLS:



Gambar 4. Outer Model Penelitian

Gambar di atas, menampilkan hasil *outer loading* model yang dianalisis menggunakan *SmartPLS* versi 4.1.1.2, yang bertujuan untuk menilai validitas masing-masing konstruk pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian.

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pada tahap ini, hasil *outer loading* menunjukkan bahwa nilai validitas konvergen dikatakan baik apabila nilai *loading factor* > 0,7 dan nilai *average variance extracted* (AVE) > 0,5 sehingga menunjukkan validitas konvergen telah terpenuhi [12].

Tabel 3. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading Faktor	Keterangan	AVE
Performance Expectancy	PE1	0,754	Valid	0,608
	PE2	0,776	Valid	
	PE3	0,813	Valid	
	PE4	0,739	Valid	
	PE5	0,815	Valid	
Effort Expectancy	EE1	0,857	Valid	0,662
	EE2	0,848	Valid	
	EE3	0,730	Valid	
Social Influence	SI1	0,748	Valid	0,609
	SI2	0,800	Valid	
	SI3	0,793	Valid	
Facilitating Conditions	FC1	0,825	Valid	0,660
	FC2	0,892	Valid	
	FC3	0,708	Valid	
Behaviour Intention	BI1	0,721	Valid	0,681
	BI2	0,899	Valid	
	BI3	0,846	Valid	
Use Behavior	UB1	0,797	Valid	0,617
	UB2	0,731	Valid	
	UB3	0,825	Valid	

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator yang digunakan memiliki nilai *outer loading* di atas > 0,7 dan nilai AVE > 0,5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen dengan nilai yang tinggi.

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan merupakan tahap kedua dari uji *outer model*. Pada uji validitas diskriminan

dinilai berdasarkan nilai *cross loading*. Indikator yang digunakan dikatakan lebih baik dibandingkan dengan indikator konstruk lainnya jika nilai *cross loading* dan *latent variable correlations* pada suatu konstruk lebih besar dari pada konstruk lainnya [13]. Nilai *cross loading* harus di atas > 0,7.

Tabel 4. Uji Validitas Diskriminan (*Cross Loading*)

	Age	BI	EE	FC	G	PE	SI	UB
Age	1.000	-0.066	-0.213	0.195	-0.096	0.116	0.240	0.077
BI1	-0.264	0.721	0.478	0.270	0.135	0.304	0.187	0.234
BI2	0.006	0.899	0.420	0.279	0.061	0.364	0.488	0.577
BI3	0.043	0.846	0.288	0.286	-0.048	0.327	0.356	0.396
EE1	-0.072	0.409	0.857	0.061	-0.186	0.529	0.394	0.206
EE2	-0.349	0.437	0.848	0.147	-0.016	0.364	0.238	0.188
EE3	-0.059	0.291	0.730	0.029	-0.086	0.531	0.425	0.259
FC1	0.139	0.287	0.115	0.825	-0.044	-0.047	0.196	0.104
FC2	0.289	0.266	0.125	0.892	0.030	0.002	0.388	0.194
FC3	-0.012	0.273	0.005	0.708	0.047	-0.285	0.075	0.131
G	-0.096	0.058	-0.116	0.021	1.000	0.008	-0.056	0.039
PE1	0.206	0.167	0.373	-0.188	-0.007	0.754	0.261	0.152
PE2	0.289	0.278	0.352	-0.069	-0.076	0.776	0.382	0.244
PE3	-0.073	0.431	0.534	-0.141	0.059	0.813	0.337	0.130
PE4	0.266	0.248	0.351	-0.023	-0.064	0.739	0.409	0.246
PE5	-0.050	0.328	0.522	-0.059	0.068	0.815	0.241	0.109
SI1	0.123	0.292	0.251	0.286	-0.098	0.236	0.748	0.265
SI2	0.314	0.360	0.232	0.259	0.001	0.300	0.800	0.335
SI3	0.115	0.369	0.477	0.170	-0.044	0.422	0.793	0.211
UB1	0.216	0.387	0.175	0.169	-0.024	0.292	0.336	0.797
UB2	-0.120	0.434	0.211	0.064	0.078	0.085	0.180	0.731
UB3	0.075	0.394	0.225	0.205	0.041	0.122	0.293	0.825

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai korelasi antara indikator dan konstruk yang diukur (yang ditandai dengan huruf tebal) lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dengan baik.

Analisis kedua, untuk menguji validitas diskriminan dapat dilakukan dengan pendekatan *Fornell-Larcker Criterion*, dimana semua konstruk telah memenuhi validitas diskriminan. Hal ini dibuktikan dengan nilai akar kuadrat AVE (diagonal yang dicetak tebal) yang lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain.

Tabel 5. Uji *Fornell-Larcker Criterion*

	Age	BI	EE	FC	Gender	PE	SI	UB
Age	1.000							
BI	-0.066	0.825						
EE	-0.213	0.474	0.814					
FC	0.195	0.333	0.105	0.812				
Gender	-0.096	0.058	-0.116	0.021	1.000			
PE	0.116	0.403	0.568	-0.119	0.008	0.780		
SI	0.240	0.440	0.417	0.300	-0.056	0.416	0.780	
UB	0.077	0.515	0.259	0.186	0.039	0.215	0.345	0.785

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa, setiap konstruk mampu membedakan dirinya secara jelas dari konstruk lain.

c. Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Suatu konstruk dikatakan

reliabel apabila nilai *composite reliability* > 0,7 serta nilai *cronbach's alpha* > 0,6 [14].

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Performance Expectancy	0,846	0,886	Reliabel
Effort Expectancy	0,747	0,854	Reliabel
Social Influence	0,681	0,824	Reliabel
Facilitating Conditions	0,744	0,852	Reliabel
Behaviour Intention	0,767	0,864	Reliabel
Use Behavior	0,687	0,828	Reliabel

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *composite reliability* pada semua konstruk memiliki nilai di atas > 0,7, dan semua konstruk juga memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas > 0,6, hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model ini bersifat reliabel. Dimana, indikator-indikator yang digunakan dalam masing-masing variabel mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

3.3 Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

Uji *Inner model* atau model struktural dalam penelitian berfungsi untuk memastikan bahwa model struktural yang telah dibangun telah akurat. *Inner model* dilakukan dengan beberapa tahap pengujian yaitu *R-Square (coefficient of determination)*, *Estimate for Path Coefficient*, dan *F-Square (f^2 effect size)*.

a. R-Square (coefficient of determination)

R-Square digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen). Nilai R^2 diklasifikasikan menjadi tiga yaitu 0,19 (lemah), 0,33 (moderat), dan 0,67 (substansial) [15]. Berikut adalah hasil dari nilai *R-Square*:

Tabel 7. Nilai R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
Behaviour Intention	0,432	Sedang (Moderate)
Use Behavior	0,311	Lemah

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *behaviour intention* termasuk dalam kategori sedang (moderat) sedangkan *use behavior* termasuk dalam kategori lemah. Sedangkan sisanya masing-masing konstruk dijelaskan di luar variabel tersebut.

b. Estimate for Path Coefficient

Path Coefficient adalah koefisien jalur yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antar variabel yang dapat memberikan pengaruh positif

atau negatif. Berikut merupakan hasil dari *Path Coefficient* :

Tabel 8. Nilai Estimate for Path Coefficient

Hubungan Antar Jalur	Path Coefficient	Keterangan
PE -> BI	0,170	Positif
EE -> BI	0,217	Positif
SI -> BI	0,287	Positif
FC -> UB	0,035	Positif
BI -> UB	0,492	Positif
Gender -> BI	0,070	Positif
Gender x PE -> BI	- 0,259	Negatif
Gender x EE -> BI	0,181	Positif
Gender x SI -> BI	- 0,171	Negatif
Age -> BI	- 0,107	Negatif
Age -> UB	0,142	Positif
Age x PE -> BI	0,071	Positif
Age x EE -> BI	- 0,149	Negatif
Age x SI -> BI	- 0,141	Negatif
Age x FC -> UB	- 0,201	Negatif

Berdasarkan hasil *path coefficient* atau koefisien jalur dapat dilihat pada tabel di atas, dari 15 jalur, terdapat 9 jalur yang menunjukkan hasil positif, sementara itu, 6 jalur yang menunjukkan hasil negatif. Dapat disimpulkan bahwa jalur positif dimana semakin tinggi nilai variabel dalam mempengaruhi, maka semakin tinggi juga nilai variabel yang dipengaruhi, artinya hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat searah. Begitu sebaliknya, jalur negatif dimana semakin tinggi nilai variabel yang mempengaruhi, semakin rendah juga nilai variabel yang dipengaruhi, artinya hubungan antar kedua variabel tersebut berlawanan arah.

c. F-Square (f^2 effect size)

Uji *F-Square* ini dilakukan untuk menampilkan hubungan dari setiap variabel, apakah ketika variabel yang dihilangkan memiliki dampak terhadap nilai prediksi model. Kriteria model f^2 ini dijelaskan bahwa nilai ambang batas sekitar 0,02 untuk pengaruh kecil, 0,15 untuk pengaruh menengah dan 0,35 untuk pengaruh yang besar [16].

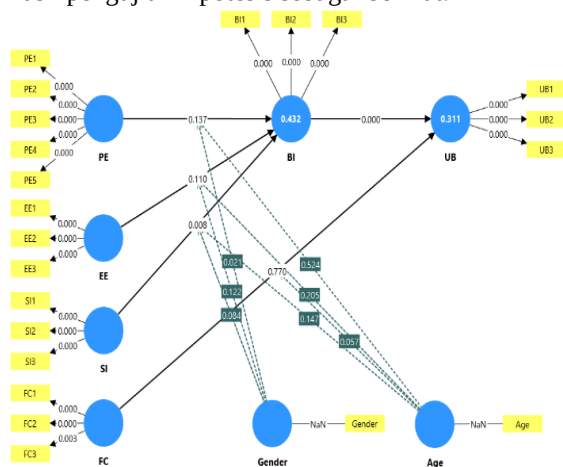
Tabel 9. Nilai F-Square

Hubungan Antar Jalur	f-square	Keterangan
PE -> BI	0,027	Kecil
EE -> BI	0,039	Kecil
SI -> BI	0,095	Kecil
FC -> UB	0,001	Sangat Kecil
BI -> UB	0,297	Menengah
Gender -> BI	0,008	Sangat Kecil
Gender x PE -> BI	0,064	Kecil
Gender x EE -> BI	0,032	Kecil
Gender x SI -> BI	0,035	Kecil
Age -> BI	0,014	Sangat Kecil
Age -> UB	0,027	Kecil
Age x PE -> BI	0,005	Sangat Kecil
Age x EE -> BI	0,020	Kecil
Age x SI -> BI	0,023	Kecil
Age x FC -> UB	0,048	Kecil

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 jalur yang memiliki pengaruh menengah yaitu behavioral intention terhadap use bahavior, 10 jalur yang memiliki pengaruh kecil, dan 4 jalur yang memiliki pengaruh sangat kecil.

3.4 Hasil Pengujian Hipotesis (Resampling Bootstrapping)

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen (independen) terhadap variabel endogen (dependen) pada *path coefficient* dengan menggunakan prosedur *bootstrapping*. Pengujian hipotesis menggunakan nilai signifikansi sebesar 5% (t-tabel = 1,96) dan p-value < 0,05. Apabila nilai T-statistik > T-tabel dan P-value < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika T-statistik < T-tabel dan P-value > 0,05 maka hipotesis ditolak. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:



Gambar 5. Output Hasil Bootstrapping

Gambar di atas memperlihatkan *output* dari proses *bootstrapping*, yang merupakan hasil pengujian pertama dengan jumlah pengulangan

sebanyak 5000 kali. Pengulangan sebanyak ini dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih stabil, meskipun prosesnya memerlukan waktu yang cukup lama. Informasi yang lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

Hipotesis dan Hubungan Antar Jalur	Original Sample	T-statistik	P values	Keterangan
H1 : PE -> BI	0,170	1,489	0,137	Ditolak
H2 : EE -> BI	0,217	1,597	0,110	Ditolak
H3 : SI -> BI	0,287	2,673	0,008	Diterima
H4 : FC -> UB	0,035	0,293	0,770	Ditolak
H5 : BI -> UB	0,492	5,323	0,000	Diterima
Gender -> BI	0,070	0,792	0,428	Ditolak
H1a : Gender x PE -> BI	- 0,259	2,301	0,021	Ditolak
H2a : Gender x EE -> BI	0,181	1,545	0,122	Ditolak
H3a : Gender x SI -> BI	- 0,171	1,726	0,084	Ditolak
Age -> BI	- 0,107	1,221	0,222	Ditolak
Age -> UB	0,142	1,568	0,117	Ditolak
H1b : Age x PE -> BI	0,071	0,637	0,524	Ditolak
H2b : Age x EE -> BI	- 0,149	1,267	0,205	Ditolak
H3b : Age x SI -> BI	- 0,141	1,452	0,147	Ditolak
H4a : Age x FC -> UB	- 0,201	1,902	0,057	Ditolak

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis menggunakan teknik *bootstrapping* sebanyak 5000 kali pengulangan pada *SmartPLS*, diperoleh dari 12 hipotesis, untuk hipotesis utama terdapat 2 hipotesis diterima yaitu, H3, H5 dan 3 hipotesis ditolak yaitu, H1, H2, H4. Sedangkan untuk hipotesis pengaruh moderasi terdapat 7 hipotesis semuanya ditolak yaitu, H1a, H2a, H3a, H1b, H2b, H3b, H4a,

3.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah menyelesaikan seluruh tahapan uji *outer model*, uji *inner model*, dan uji hipotesis. Bagian selanjutnya akan menguraikan temuan-temuan utama dari penelitian ini. Hasil yang diperoleh akan dikaitkan dengan penelitian-penelitian terdahulu guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap konteks temuan tersebut, berikut penjelasannya:

Hipotesis Utama:

- H1:** Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)
Hasil analisis menunjukkan koefisien positif sebesar 0,170, T-Statistic = 1,489 dan P-Value = 0,137, artinya memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya pengguna merasa bahwa aplikasi POLRI Super App belum sepenuhnya memberikan kontribusi yang signifikan dalam membantu kinerja mereka, sehingga hal ini mengakibatkan menurunnya minat pengguna untuk memanfaatkan aplikasi. Ini dapat terjadi karena beberapa faktor seperti antarmuka aplikasi yang belum sepenuhnya baik, kurangnya panduan penggunaan, pengguna

yang masih pemula, aplikasi yang relatif masih baru, atau fitur yang tidak intuitif.

- b) **H2:** Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hasil analisis menunjukkan koefisien positif sebesar 0,217, T-Statistic = 1,597 dan P-Value = 0,110, artinya memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya pengguna mungkin merasa aplikasi cukup mudah digunakan, hal tersebut belum cukup kuat untuk mendorong pengguna berniat menggunakan aplikasi secara rutin, sebab aplikasi tersebut tidak termasuk aplikasi high engagement seperti media sosial, e-commerce, atau hiburan. Tetapi sebaliknya, aplikasi ini termasuk aplikasi utilitarian yaitu aplikasi yang digunakan hanya jika pengguna membutuhkan layanan tertentu.

- c) **H3:** Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku

Hasil analisis menunjukkan koefisien positif sebesar 0,287, T-Statistic = 2,673 dan P-Value = 0,008, artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan, sehingga hipotesis diterima. Artinya pengguna cenderung terdorong menggunakan aplikasi POLRI Super App karena pengaruh dari lingkungan sosial pengguna, seperti rekan kerja, keluarga, teman, atau pihak berwenang.

- d) **H4:** Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan
Hasil analisis menunjukkan koefisien positif sebesar 0,035, T-Statistic = 0,293 dan P-Value = 0,770, artinya memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya keberadaan fasilitas seperti perangkat *smartphone*, koneksi internet, atau bantuan teknis tidak sepenuhnya mendorong pengguna untuk benar-benar menggunakan aplikasi ini secara aktif. Hal ini perlu dilakukan peningkatan kesadaran dan pemahaman fungsi aplikasi, serta menjamin dukungan yang mudah diakses jika pengguna mengalami kesulitan teknis.

- e) **H5:** Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan

Hasil analisis menunjukkan koefisien positif sebesar 0,492, T-Statistic = 5,323 dan P-Value = 0,000, artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan, sehingga hipotesis diterima. Artinya pengguna yang memiliki intensi kuat untuk menggunakan aplikasi akan benar-benar menggunakannya dalam praktik. Upaya

strategis untuk meningkatkan intensi pengguna dengan melalui edukasi, promosi manfaat aplikasi, serta dorongan sosial akan berdampak langsung pada peningkatan penggunaan aplikasi POLRI Super App.

Hipotesis Pengaruh Moderasi:

- a) **H1a:** Terdapat pengaruh positif dari Gender (Jenis Kelamin) memoderasi Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Niat perilaku (*Behavioral Intention*)

Hasil analisis menunjukkan koefisien negatif sebesar -0,259, T-Statistic = 2,301 dan P-Value = 0,021, artinya berpengaruh negatif tetapi signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya terdapat perbedaan dalam bagaimana ekspektasi kinerja memengaruhi niat perilaku tergantung pada gender responden. Dimana pengguna perempuan dalam penelitian ini cenderung lebih terpengaruh oleh ekspektasi kinerja atau manfaat dari aplikasi dibandingkan laki-laki.

- b) **H1b:** Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hasil analisis menunjukkan koefisien positif sebesar 0,071, T-Statistic = 0,637 dan P-Value = 0,524, artinya berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya pengaruh manfaat ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku berlaku sama di seluruh kelompok usia.

- c) **H2a:** Terdapat pengaruh positif dari Gender (Jenis Kelamin) memoderasi Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hasil analisis menunjukkan koefisien positif sebesar 0,181, T-Statistic = 1,545 dan P-Value = 0,122, artinya berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya pengaruh ekspektasi usaha atau kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku untuk menggunakan tidak berbeda antara laki-laki dan perempuan. Baik laki-laki maupun perempuan lebih memberikan respon yang relatif sama terhadap aspek antarmuka aplikasi dan kemudahan memahami fitur.

- d) **H2b:** Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hasil analisis menunjukkan koefisien negatif sebesar -0,149, T-Statistic = 1,267 dan P-Value = 0,205, artinya pengaruh tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya kemudahan penggunaan aplikasi dirasakan secara merata oleh semua kelompok umur, tanpa ada perbedaan berarti dalam pengaruhnya terhadap

niat perilaku. Dan pengembang untuk lebih fokus pada faktor peningkatan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi.

- e) **H3a:** Terdapat pengaruh positif dari Gender (Jenis Kelamin) memoderasi Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hasil analisis menunjukkan koefisien negatif sebesar -0,171, T-Statistic = 1,726 dan P-Value = 0,084, artinya pengaruh tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya pengaruh sosial dianggap berlaku sama baik laki-laki maupun perempuan dalam mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan aplikasi.

- f) **H3b:** Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Hasil analisis menunjukkan koefisien negatif sebesar -0,141, T-Statistic = 1,452 dan P-Value = 0,147, artinya pengaruh tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya pengaruh sosial terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi berlaku secara konsisten di semua kelompok umur, baik muda maupun tua.

- g) **H4a:** Terdapat pengaruh positif dari Age (Umur) memoderasi Kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) Hasil analisis menunjukkan koefisien negatif sebesar -0,201, T-Statistic = 1,902 dan P-Value = 0,057, artinya pengaruh tidak signifikan, sehingga hipotesis ditolak. Artinya meskipun tersedia fasilitas atau dukungan teknis, kelompok usia tua tidak lebih terdorong untuk menggunakan aplikasi secara aktif. Sebaliknya, pada pengguna muda ketersediaan teknologi mungkin lebih berdampak langsung terhadap pengguna aktual. Untuk pengguna tua perlunya pendekatan personalisasi dukungan teknis agar pengguna tersebut dapat terdorong untuk menggunakan aplikasi dengan lebih intensif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis model UTAUT terhadap penerimaan pengguna aplikasi POLRI Super App, ditemukan bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna. Artinya, pengguna cenderung tergerak menggunakan aplikasi karena dorongan dari lingkungan sosial, seperti keluarga, teman, dan instansi. Selain itu, niat perilaku juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan, artinya semakin tinggi niat untuk menggunakan, semakin besar kemungkinan

pengguna akan benar-benar menggunakan aplikasi tersebut.

Sementara itu, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi pemfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat atau perilaku penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi mudah digunakan dan didukung oleh fasilitas seperti internet dan perangkat, faktor-faktor ini belum cukup kuat untuk mendorong pengguna menggunakan aplikasi secara aktif.

Hasil penelitian ini menyarankan agar pengembang dan instansi terkait lebih fokus pada strategi yang membangun kepercayaan sosial, memperkuat promosi berbasis komunitas, dan meningkatkan pengalaman pengguna, bukan hanya dari sisi teknis tetapi juga dari sisi dukungan sosial dan edukasi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan adopsi dan keberlanjutan pengguna aplikasi POLRI Super App secara lebih luas di masyarakat.

5. REFERENCES

- [1] V. Fransisco and D. B. Rarasati, "Analisis Sentimen Aplikasi Polri Super App Menggunakan Algoritma Random Forest," *J. Ilm. Sains dan Teknol.*, vol. 8, no. 2, pp. 183–195, 2024.
- [2] I. Farida and Azizah, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Polri Super App Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Polda Lampung," *J. Multidisiplin Ilmu Sos.*, vol. 3, no. 04, pp. 17–24, 2023.
- [3] G. J. Sahertian, A. Aditya, and S. Aminah, "Analisis Penerimaan dan Penggunaan Transportasi Online di Kalangan Pelajar (Studi Kasus: SMA di Kecamatan Blimbing, Kota Malang)," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, p. 1, 2021.
- [4] G. P. Lestara Permana and L. P. K. Dewi, "Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Ovo Dengan Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut) Di Kota Denpasar," *J. Ilm. Akunt. dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, p. 186, 2020.
- [5] S. Maulana, I. Khasanah, and A. Yusuf, "Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Financial Technology Bareksa Menggunakan Model UTAUT," *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 12, no. 2, p. 527, 2023.
- [6] N. Hidayati and Y. Ramdhani, "Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Model UTAUT," *JAMI J. Ahli Muda Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 85–95, 2020.
- [7] A. Bramasta, A. Y. Farhandi, and Y. Amrozi, "Analisis Penerimaan Masyarakat Pada Website Pelayanan Via Online Dukcapil (PLAVON) Kabupaten Sidoarjo," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, p. 41, 2022.
- [8] Prof. DR. Sugiyono, "Pengantar Metodologi

- Penelitian Kualitatif,” *Metodol. Penelit. Kualitatif*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2009.
- [9] P. F. Darmawan, I. made A. Pradnyana, and G. H. Divayana, “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Menggunakan Pendekatan Utaut,” *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 2, p. 379, 2019.
- [10] E. S. Anugrah Pritama Arde, Jefri Marzal, “Evaluasi Penerimaan Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Jambi Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT),” *J. Rekayasa Inf.*, vol. 10, no. 2685–8231, pp. 13–22, 2021.
- [11] G. T. I. Tawakkal and T. Subekti, *Metodologi Penelitian Sosial Dasar*. 2023.
- [12] A. S. Firdausi and I. K. D. Nuryana, “Analisis Penerimaan Teknologi dan Kesuksesan Aplikasi ULA Pada Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 04, no. 01, pp. 91–99, 2023.
- [13] Y. Purwanto, L. Sahetapy, P. B. Management, P. S. Manajemen, F. Bisnis, and J. Siwalankerto, “Pengaruh Content Marketing Pada Brand Skincare Somethinc,” *Agora*, vol. 10, no. 1, pp. 1–6, 2022.
- [14] L. L. Hafifah, N. W. Utami, and I. G. A. P. Dwi Putri, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Dan User Behavior Pada Fintech Shopeepay Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut),” *J. Akunt. Bisnis*, vol. 15, no. 2, pp. 102–117, 2022.
- [15] A. D. Puteri, P. E. P. Utomo, and D. Arsa, “Evaluasi Penerimaan Teknologi Metaverse Pendekatan Teori Utaut (Studi Kasus : Pojok Statistik Virtual),” *J. Inf. Syst. Hosp. Technol.*, vol. 5, no. 2, pp. 86–94, 2023.