



Mengukur Niat Penggunaan Aplikasi Digital Korlantas dengan Model UTAUT

Dedy Ari Purnomo^{1*}, Theofilus Alexander Rumkeny², Yekti Asmoro Kanthi³

¹ Prodi Perdagangan Internasional, Fakultas Ekonomi Kreatif, Universitas Bhinneka Nusantara, Indonesia

^{2,3} Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains & Teknologi, Universitas Bhinneka Nusantara, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima : **20 Desember 2025**

Direvisi : **01 Maret 2026**

Diterbitkan : **01 Juni 2026**

Kata Kunci:

UTAUT,
Digital Korlantas,
Niat Penggunaan,
Perilaku Penggunaan,
Pelayanan Publik,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan dan perilaku penggunaan aplikasi Digital Korlantas Polri dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan explanatory research, melibatkan 100 responden pengguna aplikasi Digital Korlantas yang dipilih melalui purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis dilakukan menggunakan analisis jalur untuk melihat pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, sementara *Effort Expectancy* tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, *Facilitating Conditions* dan *Behavioral Intention* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*. Temuan ini menunjukkan bahwa kemanfaatan aplikasi, dukungan sosial, ketersediaan fasilitas, serta kemudahan akses berperan penting dalam meningkatkan niat dan perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang dan pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

Keywords:

UTAUT,
Digital Korlantas,
Use Intention,
Use Behavior,
Public Services,

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing the intention to use and usage behavior of the Digital Korlantas Polri application by employing the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) approach. A quantitative method with explanatory research was applied, involving 100 respondents who were users of the Digital Korlantas application selected through purposive sampling. The research instrument consisted of questionnaires that had been tested for validity and reliability. Path analysis was used to examine the relationships among variables. The findings indicate that *Performance Expectancy*, *Social Influence*, and *Facilitating Conditions* significantly influence *Behavioral Intention*, while *Effort Expectancy* has no significant effect. Furthermore, *Facilitating Conditions* and *Behavioral Intention* significantly affect *Use Behavior*. These results suggest that perceived usefulness, social support, availability of supporting facilities, and accessibility play important roles in increasing users' intentions and actual usage of the Digital Korlantas Polri application. This study is expected to provide valuable insights for developers and relevant stakeholders in improving the quality and effectiveness of digital public service applications.

Penulis Korespondensi:

Dedy Ari Purnomo,
Program Studi Perdagangan Internasional,
Universitas Bhinneka Nusantara
Email: dedyari@ubhinus.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license

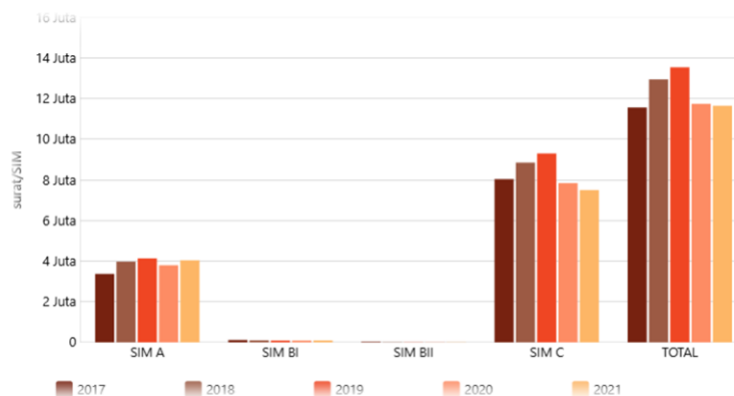


1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan dari waktu ke waktu telah memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan. Tidak hanya pada sektor industri dan perdagangan, perkembangannya juga

meluas hingga ke bidang keamanan, pertahanan, serta pelayanan publik [1], [2], [3]. Setiap sektor memiliki teknologi informasinya masing-masing dan tanpa adanya teknologi tersebut, kinerja suatu sektor dapat terhambat. Seiring perkembangan zaman, teknologi harus terus diperbarui. Dengan pengembangan dan pembaruan teknologi informasi secara berkelanjutan, berbagai permasalahan yang ada diharapkan dapat diselesaikan [4], [5], [6].

Polri (Kepolisian Republik Indonesia) merupakan lembaga penegak hukum yang berupaya terus meningkatkan teknologi pelayanan bagi masyarakat. Banyak masyarakat Indonesia yang datang ke kantor SAMSAT maupun SATPAS SIM untuk mengurus keperluan lalu lintas, salah satunya pengurusan SIM. Setiap bulan terdapat jumlah pengajuan pembuatan dan perpanjangan SIM yang sangat besar. Berdasarkan data dari website Databoks, setiap tahun jumlah pengajuan SIM di Indonesia meningkat. Pada tahun 2021 tercatat sekitar 11.655.109 pengajuan SIM, dan setiap tahunnya bertambah sekitar 500.000 pengajuan, dengan rata-rata sekitar 1.000.000 pengajuan setiap bulan. Dengan meningkatnya jumlah pengajuan SIM di Indonesia setiap tahun, KorLantas Polri mengembangkan sebuah aplikasi bernama Digital KorLantas. Aplikasi ini diluncurkan untuk menjawab tantangan di era modern serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, jelas, dan akurat [7], [8]. Dengan mengurangi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, aplikasi ini diharapkan dapat menyederhanakan administrasi dan menekan potensi korupsi.



Gambar 1. Jumlah SIM Indonesia Menurut Jenisnya (2017-2021)

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, aplikasi Digital KorLantas Polri menawarkan berbagai fitur layanan. Beberapa fitur utamanya antara lain perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara online, pembayaran tilang, serta informasi terkait kondisi jalan dan lalu lintas. Dengan adanya fitur tersebut, masyarakat dapat mengurus kebutuhan lalu lintas tanpa harus datang langsung ke SATPAS SIM, dan tentu saja tidak semua orang dapat memperoleh SIM karena hanya mereka yang lulus uji berkendara yang berhak mendapatkannya [7]. Dengan demikian, aplikasi Digital KorLantas membantu masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya. Diharapkan baik masyarakat maupun KorLantas Polri memperoleh manfaat besar dari penggunaan aplikasi elektronik ini. Pelayanan yang lebih cepat dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kepolisian [9]. Selain itu, data yang diperoleh melalui aplikasi ini dapat dimanfaatkan untuk perencanaan serta analisis yang lebih baik dalam mengatasi permasalahan lalu lintas di masa mendatang [10]. KorLantas Polri juga akan terus melakukan pengembangan serta pembaruan fitur agar aplikasi ini tetap relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami penerimaan teknologi adalah dengan menggunakan *framework Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* [11]. Model UTAUT mencakup 10 variabel, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Gender*, *Age*, *Experience*, *Voluntariness of Use*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*. Dalam konteks penerapan model UTAUT terhadap penerimaan aplikasi Digital KorLantas Polri, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini akan melakukan analisis mendalam terhadap variabel-variabel UTAUT yang berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan aplikasi Digital KorLantas Polri.

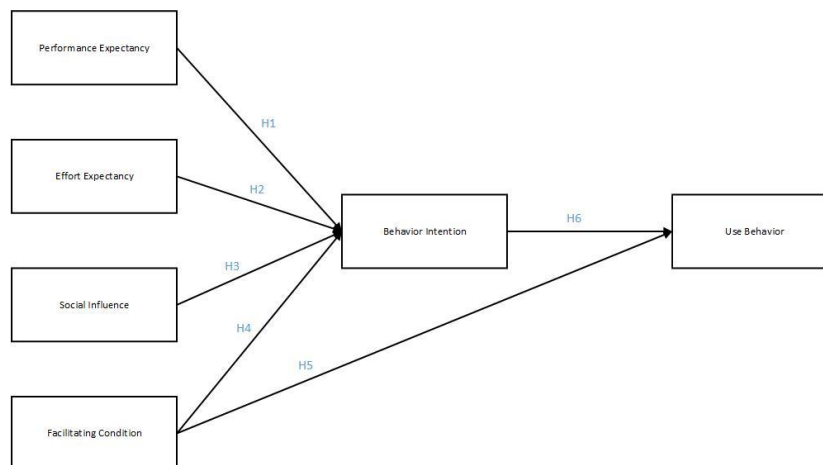
Berlandaskan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam layanan publik, khususnya melalui aplikasi Digital KorLantas Polri, merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas,

efisiensi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat [12]. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam guna memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri agar pengembangannya dapat terus disempurnakan sesuai kebutuhan dan harapan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*, yaitu metode penelitian yang bertujuan menjelaskan posisi masing-masing variabel yang diteliti serta hubungan pengaruh antar variabel tersebut [13], [14]. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang akan disebarluaskan kepada responden. Tingkat penelitian ini dapat dikatakan tinggi karena tidak hanya memiliki nilai deskriptif dan komparatif, tetapi juga mampu menjelaskan, memprediksi, serta mengendalikan suatu gejala melalui pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan agar hasilnya dapat digeneralisasikan [15].

Model konseptual yang disusulkan dalam penelitian ini berdasarkan dengan hipotesis yang akan diteliti sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian yang menggambarkan hubungan antar variabel, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, serta kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penggunaan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : *Performance Expectancy* (PE) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI).

H2 : *Effort Expectancy* (EE) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI).

H3 : *Social Influence* (SI) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI).

H4 : *Facilitating Condition* (FC) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI).

H5 : *Facilitating Condition* (FC) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB).

H6 : *Behavior Intention* (BI) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB).

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini bersifat heterogen karena berasal dari berbagai latar belakang seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pengalaman menggunakan teknologi, serta tingkat pemahaman terhadap aplikasi digital. Dengan karakteristik tersebut, populasi pengguna Digital Korlantas mencakup masyarakat Indonesia yang membutuhkan layanan kepolisian dalam hal perpanjangan SIM. Selanjutnya Sampel dalam penelitian ini di ambil menggunakan teknik *non-probabilitas sampling* dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*, dimana saat ini pengguna aplikasi Digital Korlantas di Google Playstore tahun 2024

menyentuh 5 Juta pengguna. Sehingga peneliti menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{5.000.000}{1 + 5.000.000(0.1)^2} = \frac{5.000.000}{1 + 50.000} = \frac{5.000.000}{50.001} = 99.99$$

Sampel yang akan di gunakan adalah 100 responden yang di dapat dari penggunaan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 10% yang di dapati adalah 99.99 sehingga di bulatkan menjadi 100 responden

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1. Karakteristik Responden

Target penelitian sebanyak 100 responden telah tercapai, dan jawaban dari pernyataan dalam angket yang disebarkan oleh peneliti berhasil dikumpulkan. Penyebaran angket dilakukan mulai bulan Juli hingga Oktober 2024. Angket tersebut memuat informasi profil responden, seperti nama, usia, pekerjaan, dan jenis kelamin. Selain itu, angket juga berisi pernyataan yang memungkinkan responden memberikan jawaban dari skala tidak setuju hingga sangat setuju terkait penerimaan mereka terhadap penggunaan aplikasi Digital Korlantas.

1. Usia

Pada faktor usia, data menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 17–27 tahun, yaitu sebanyak 81 orang atau 81%. Kelompok usia terbanyak kedua adalah 28–37 tahun dengan 12 orang atau 12%. Selanjutnya, terdapat 5 responden berusia 38–47 tahun (5%), dan kelompok usia 48–60 tahun terdiri dari 2 orang atau 2%. Hasil pengumpulan data responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Sebaran Usia Responden

Rentang Usia (Th)	Jumlah	Prosentase (%)
17 – 27	81	81%
28 – 37	12	12%
38 – 47	5	5%
48 – 60	2	2%
Total	100	

(Sumber: Data Penelitian Yang Diolah, 2025)

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan faktor jenis kelamin, terdapat 55 responden atau 55% yang berjenis kelamin wanita, sedangkan 45 responden atau 45% berjenis kelamin pria. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kelompok responden terbanyak adalah wanita. Hasil pengumpulan data responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Sebaran Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Pria	45	45%
Wanita	56	56%
Total	100	

(Sumber: Data Penelitian Yang Diolah, 2025)

3. Pendidikan Terakhir

Pada faktor pendidikan terakhir yang ditempuh responden, data menunjukkan bahwa sebanyak 53 responden atau 53% merupakan lulusan S1, kemudian 36 responden atau 36% memiliki pendidikan terakhir SMA, dan 11 responden atau 11% merupakan lulusan S2. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir S1. Hasil pengumpulan data responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Sebaran Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	36	36%

S1	53	53%
S2	11	11%
S3	0	0%
Total	100	

(Sumber: Data Penelitian Yang Diolah, 2025)

4. Pekerjaan

Pada faktor pekerjaan, data menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden atau 41% memiliki pekerjaan di luar opsi yang disediakan dalam angket. Sebanyak 32 responden atau 32% berstatus sebagai mahasiswa, 13 responden atau 13% bekerja sebagai wiraswasta, 9 responden atau 9% bekerja sebagai guru, 4 responden atau 4% berprofesi sebagai dosen, dan 1 responden atau 1% berada pada kategori pekerjaan lainnya yang jumlahnya paling sedikit. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase terbesar responden berasal dari kelompok dengan pekerjaan selain yang tercantum dalam pilihan pada kuesioner. Hasil pengumpulan data melalui tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Sebaran Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
Guru	9	9%
Dosen	4	4%
Mahasiswa	32	32%
PNS	0	0%
TNI / Polri	1	1%
Wiraswasta	13	13%
Lainnya	41	41%
Total	100	

(Sumber: Data Penelitian Yang Diolah, 2025)

3.2. Analisis Statistik

3.2.1. Uji Validitas

Dalam uji validitas, peneliti mencari nilai r tabel dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel, menggunakan derajat kebebasan (df) = $n - 2$ dan tingkat signifikansi 5%. Dari 100 responden, diperoleh $df = 100 - 2 = 98$, sehingga nilai r tabel sebesar 0,1966. Setelah nilai r tabel ditentukan, langkah berikutnya adalah membandingkannya dengan r hitung. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, pernyataan dianggap valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja) (X1)	Aplikasi Digital Korlantas memudahkan saya dalam melakukan transaksi online. (X1.1)	0,722	0,1966	Valid
2		Dengan menggunakan aplikasi Digital Korlantas saya lebih diuntungkan karena aktifitas yang saya lakukan menjadi lebih cepat. (X1.2)	0,739	0,1966	Valid
3		Aplikasi Digital Korlantas memudahkan saya untuk memperpanjang dan membuat SIM (X1.3)	0,784	0,1966	Valid
4	Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha) (X2)	Menurut saya petunjuk aplikasi Digital Korlantas jelas. (X2.1)	0,869	0,1966	Valid
5		Saya bisa dengan mudah menggunakan beberapa fitur yang ada di Digital Korlantas. (X2.2)	0,750	0,1966	Valid
6		Aplikasi Digital Korlantas menggunakan Bahasa yang dapat dengan mudah saya pahami (X2.3)	0,852	0,1966	Valid
7	Social Influence (Pengaruh Sosial) (X3)	Saya memakai aplikasi Digital Korlantas karena disuruh oleh orang lain dan petugas kepolisian (X3.1)	0,894	0,1966	Valid
8		Saya memakai aplikasi Digital Korlantas karena melihat orang lain juga menggunakannya (X3.2)	0,807	0,1966	Valid
9		Saya nyaman menggunakan aplikasi Digital Korlantas karena teman saya mendukung	0,851	0,1966	Valid

penggunaan Digital Korlantas dalam transaksi atau kegiatan lalulintas. (X3.3)					
10	Facilitating Conditions (Kondisi yang memfasilitasi) (X4)	Handphone saya mendukung untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi Digital Korlantas. (X4.1)	0,626	0,1966	Valid
11		Saya menggunakan aplikasi Digital Korlantas karena ada seseorang yang membantu saya ketika kesulitan menggunakan Digital Korlantas. (X4.2)	0,816	0,1966	Valid
12		Saya nyaman menggunakan Digital Korlantas karena ada panduan penggunaan yang diberikan. (X4.3)	0,799	0,1966	Valid
13	Behavioral Intention (Niat Perilaku untuk Menggunakan) (Y1)	Saya akan selalu menggunakan aplikasi Digital Korlantas untuk kebutuhan Lalulintas. (Y1.1)	0,869	0,1966	Valid
14		Saya berencana menggunakan aplikasi Digital Korlantas sesering mungkin, bahkan setiap saat saya mengurus SIM. (Y1.2)	0,772	0,1966	Valid
15		Saya berencana untuk merekomendasikan aplikasi Digital Korlantas kepada orang lain untuk keperluan SIM	0,823	0,1966	Valid
16	Use Behavior (Perilaku Penggunaan) (Y2)	Menggunakan aplikasi Digital Korlantas menyenangkan bagi saya. (Y2.1)	0,875	0,1966	Valid
17		Menggunakan aplikasi Digital Korlantas merupakan ide yang baik. (Y2.2)	0,787	0,1966	Valid
18		Saya tidak kesulitan dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas (Y2.3)	0,854	0,1966	Valid
(Sumber: Olah Data Penelitian Menggunakan SPSS, 2025)					

3.2.2. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas, acuan yang digunakan adalah nilai Cronbach's Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, yang berarti instrumen tersebut konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

No	Variabel	Rhitung	Keterangan
1	<i>Performance Expectancy</i> (Ekspektasi Kinerja)	0,608	Realabel
2	<i>Effort Expectancy</i> (Ekspektasi Usaha)	0,766	Realabel
3	<i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	0,807	Realabel
4	<i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi yang Memfasilitasi)	0,607	Realabel
5	<i>Behavior Intention</i> (Niat Perilaku untuk Menggunakan)	0,756	Realabel
6	<i>Use Behavior</i> (Perilaku Penggunaan)	0,790	Realabel
(Sumber: Data Olah Data Penelitian Menggunakan SPSS, 2025)			

3.2.3. Analisis Jalur

Pada analisis ini akan dijelaskan apakah variabel independen memberikan pengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan analisis jalur dengan bantuan aplikasi SPSS, dan diperoleh hasil bahwa:

Tabel 7. Hasil Analisis Jalur

Variabel Independen	Variabel Dependen	Koefisien Jalur	t-hitung	Signifikansi	Keterangan
Performance Expectancy (X1)	Behavior Intention (Y1)	0.339	4.008	0.000	Signifikan
Effort Expectancy (X2)	Behavior Intention (Y1)	-0.001	-0.015	0.988	Tidak Signifikan
Social Influence (X3)	Behavior Intention (Y1)	0.272	2.596	0.011	Signifikan
Facilitating Condition (X4)	Behavior Intention (Y1)	0.311	3.013	0.003	Signifikan
Facilitating Condition (X4)	Use Behavior (Y2)	0.374	4.125	0.000	Signifikan
Behavior Intention (Y1)	Use Behavior (Y2)	0.467	5.150	0.000	Signifikan

(Sumber: Data Olah Data Penelitian Menggunakan SPSS, 2025)

Untuk menjawab hipotesis penelitian, maka nilai Signifikansi dari setiap variabel akan dibandingkan dengan nilai alpha lebih besar atau lebih kecil dari 5% atau 0,05, jika lebih besar maka dinyatakan tidak signifikan, dan jika lebih kecil maka dinyatakan signifikan. Hal tersebut juga bisa dilihat dari nilai positif dan negatif koefisien jalur dan t-hitung. Berikut hasil pengujian hipotesis penelitian:

H1: *Performance Expectancy* (PE) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI).

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel *performance expectancy* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, di mana nilai probabilitas $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, faktor *performance expectancy* (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *behavioral intention* (Y1), sehingga H_0 dinyatakan ditolak. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salsabilla, Darmansah, & Januarita, 2022, yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* sebesar $0,498 > 0,05$ sehingga dianggap tidak signifikan [16].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan dari aplikasi Digital Korlantas memengaruhi keinginan orang untuk menggunakannya. Aplikasi ini memudahkan pembayaran online dan perpanjangan SIM dengan cepat, tanpa harus pergi ke kantor SATPAS. Karena mudah dan praktis, masyarakat cenderung terus menggunakan aplikasi ini dan merekomendasikannya kepada orang lain.

H2: *Effort Expectancy* (EE) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI).

Variabel *effort expectancy* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.988, di mana nilai probabilitas $0.988 > 0.05$. Dengan demikian, faktor *effort expectancy* (X2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *behavioral intention* (Y1), sehingga H_0 dinyatakan diterima. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salsabilla, Darmansah, & Januarita, 2022 dan Sahertian, Aditya & Aminah, 2019 yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* sebesar $0,498 > 0,05$ sehingga dianggap tidak signifikan [16], [17].

Berdasarkan hasil pengujian, ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Digital Korlantas. Beberapa responden menilai aplikasi ini kurang mudah digunakan karena petunjuknya tidak jelas, istilah yang dipakai sulit dipahami, dan banyaknya arahan membuat mereka merasa repot.

Meskipun aplikasi sudah menyediakan panduan untuk mengisi data dan menggunakan fitur, sebagian masyarakat justru merasa lebih praktis langsung pergi ke SATPAS untuk perpanjangan SIM. Hal ini terutama berlaku bagi penduduk berusia 40 tahun ke atas, yang menurut BPS berjumlah sekitar 101 juta dari total 277,5 juta penduduk, yang umumnya kesulitan menggunakan smartphone.

Bagi pengguna baru atau yang belum familiar dengan aplikasi Digital Korlantas, banyak fitur terasa membingungkan. Padahal, fitur utama yang bisa dijalankan adalah perpanjangan SIM, yang juga membutuhkan pengisian data diri lengkap serta tes psikologi dan kesehatan.

H3: *Social Influence* (SI) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI).

Variabel *social influence* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.011, di mana nilai probabilitas $0.011 < 0.05$. Dengan demikian, faktor *social influence* (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *behavioral intention* (Y1), sehingga H_0 dinyatakan ditolak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herdianingsih & Cahya, 2023 yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan [18].

Berdasarkan hasil pengujian, pengaruh sosial (*social influence*) memiliki dampak signifikan terhadap niat masyarakat menggunakan aplikasi Digital Korlantas. Data menunjukkan bahwa banyak masyarakat mulai menggunakan aplikasi ini karena arahan dari petugas SATPAS maupun rekomendasi dari lingkungan sekitar. Dengan cara ini, mereka yang belum tahu tentang aplikasi Digital Korlantas jadi mengenal dan bisa menggunakannya.

Dorongan dan bantuan dari SATPAS serta lingkungan membuat masyarakat yang awam tidak mengalami kesulitan saat mengurus perpanjangan SIM melalui aplikasi. Dengan adanya bantuan tersebut, proses perpanjangan SIM menjadi lebih mudah dan praktis dibandingkan cara offline.

H4: *Facilitating Condition* (FC) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI).

Variabel *facilitating condition* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.003, di mana nilai probabilitas $0.003 < 0.05$. Dengan demikian, faktor *facilitating condition* (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *behavior intention* (Y1), sehingga H_0 dinyatakan ditolak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aminah, Aditya & Kanthi, 2024 yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *facilitating condition* terhadap *Behavioral Intention* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dianggap signifikan [19].

Berdasarkan hasil pengujian, kondisi yang memadai berpengaruh signifikan terhadap niat masyarakat menggunakan aplikasi Digital Korlantas. Data menunjukkan bahwa memiliki *smartphone* atau perangkat yang memadai memudahkan masyarakat untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi sesuai kebutuhan.

Selain itu, dorongan dan rekomendasi dari petugas maupun lingkungan sekitar, serta adanya petunjuk penggunaan yang jelas, juga membantu meningkatkan niat masyarakat untuk memakai aplikasi Digital Korlantas, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan praktis.

H5: *Facilitating Condition* (FC) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB).

Variabel *facilitating condition* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, sehingga nilai probabilitas $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, faktor *Use Behavior* (Z1) terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *use behavior* (Y2), sehingga H_0 dinyatakan ditolak. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aminah, Aditya & Kanthi, 2024 dan penelitian Alka & Aditya, 2025 yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *facilitating condition* terhadap *Use Behavior* sebesar $0,061 < 0,05$ sehingga dianggap tidak signifikan [19], [20].

Berdasarkan hasil pengujian, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna. Data menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dan arahan yang jelas membuat masyarakat senang karena kebutuhan perpanjangan SIM mereka dapat terpenuhi dengan mudah.

Dengan adanya panduan yang jelas, masyarakat menilai menggunakan aplikasi Digital Korlantas lebih praktis dibandingkan harus datang langsung ke SATPAS. Karena kemudahan ini, masyarakat cenderung terus menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus perpanjangan SIM.

H6: *Behavior Intention* (BI) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB).

Variabel *behavior intention* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, di mana nilai probabilitas tersebut $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, faktor *behavior intention* (Y1) berpengaruh signifikan secara parsial

terhadap *use behavior* (Y2), sehingga H_0 dinyatakan diterima. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indraswari, 2022 yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *facilitating condition* terhadap *Behavioral Intention* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dianggap signifikan [21], [22].

Berdasarkan hasil pengujian, niat perilaku menggunakan berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna. Data menunjukkan bahwa fasilitas seperti *smartphone* yang memadai serta dukungan atau rekomendasi dari petugas dan lingkungan mendorong masyarakat untuk mengunduh aplikasi Digital Korlantas karena kemudahannya dalam perpanjangan SIM.

Karena kemudahan yang ditawarkan, masyarakat cenderung terus menggunakan aplikasi ini. Selain itu, pengalaman yang memudahkan juga mendorong mereka untuk merekomendasikan aplikasi Digital Korlantas kepada orang lain di sekitar mereka.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian penerapan model UTAUT pada penggunaan aplikasi Digital Korlantas Polri, beberapa faktor terbukti memengaruhi niat dan perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan, di mana masyarakat merasa aplikasi ini memudahkan pembayaran online, perpanjangan SIM, serta mendapatkan arahan dan dukungan dari petugas maupun lingkungan sekitar. Sebaliknya, ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan karena beberapa masyarakat, terutama yang berusia lebih tua, merasa proses pengisian berkas melalui aplikasi masih merepotkan.

Selain itu, kondisi yang memfasilitasi juga berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. Fasilitas yang memadai dan arahan yang jelas membuat masyarakat merasa proses perpanjangan SIM lebih mudah dibandingkan harus datang ke SATPAS. Sementara itu, niat perilaku untuk menggunakan berpengaruh signifikan terhadap perilaku aktual, karena masyarakat terdorong untuk memakai aplikasi dan merekomendasikannya kepada orang lain berkat kemudahan yang ditawarkan.

Secara keseluruhan, aplikasi Digital Korlantas diterima dengan baik oleh masyarakat yang memiliki fasilitas dan dukungan memadai, sementara upaya edukasi dan panduan penggunaan perlu ditingkatkan agar semua kalangan, termasuk masyarakat yang lebih tua, dapat menggunakannya dengan mudah dan efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada instansi terkait, para responden, serta pihak-pihak lain yang telah memberikan data, informasi, dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] I. P. Arya, A. Putra, I. A. Prabadhi, and R. S. Akbar, "Analisis Komparatif Metode Evaluasi Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis," vol. 15, no. 1, pp. 33–39, 2025.
- [2] B. Suprianto, "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," vol. 8, no. 2, pp. 123–128, 2023.
- [3] S. Hidayatullah, D. A. Prasetya, D. A. Purnomo, and I. K. Rachmawati, *HOT FIT Model Pengembangan Sistem Informasi*. uwa is inspirasi indonesia, 2023.
- [4] Y. Arinda, E. Sari, D. A. Purnomo, and S. Widodo, "PENGELOLAAN KEUANGAN SAHAMQA KOTA MALANG," vol. 18, no. 1, pp. 277–283, 2024.
- [5] D. A. Purnomo, "Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika Penerapan Model Kesuksesan Sistem Informasi HOT-Fit terhadap Penggunaan Ebelajar Sebagai Media Pembelajaran Daring Berbasis Website (Studi Kasus: STIKI)," vol. 9, no. 1, pp. 68–77, 2023.
- [6] D. A. Purnomo *et al.*, "Pengembangan Modul Pengelolaan Praktek Kerja Lapangan Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi (Studi Kasus: STIKI)," no. 204, pp. 278–286, 2023.
- [7] G. Erfi, S. Padli, B. Pratama, E. Nielwaty, and U. L. Kuning, "Inovasi digitalisasi pada pelayanan polisi lalu lintas melalui

- aplikasi digital korlantas digitalization implementation in traffic police services: a case study of the korlantas digital application," vol. 3, no. 4, pp. 477–483, 2025.
- [8] H. K. Alam, H. Purnamasari, U. S. Karawang, and P. Publik, "EFEKTIVITAS DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK," vol. 10, 2024.
 - [9] R. Kusumaningsih and D. Yulianingsih, "Sosialisasi Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C secara Online pada Aplikasi Digital Korlantas sebagai Pelayanan Publik," vol. 2, no. 1, pp. 137–150, 2023.
 - [10] T. M. Risty, S. A. Jani, and A. S. R. Mastur, "Journal of Social and Economics Research," *J. of Social Econ. Res.*, vol. 7, no. 1, pp. 1635–1644, 2025.
 - [11] Y. A. Kanthi, A. Tirtana, M. A. Sulistiyo, M. Informatika, T. Informatika, and S. Informasi, "Procedia of Social Sciences and Humanities Analysis Of The Application Of The UTAUT Model In Understanding The Acceptance And Use Of OVO Applications In Malang City Analisis Penerapan Model UTAUT Dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi OVO di Kota Malang Procedia of Social Sciences and Humanities," vol. 0672, no. c, pp. 334–342, 2022.
 - [12] R. Kusumaratna and J. Suyanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (e-Government) dan Implikasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat," 2024.
 - [13] S. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R \& D," *Alf. Bandung*, 2018.
 - [14] S. Suwanto and D. Aliana, "Explanatory Research: Work Ability, Work Discipline, and Employee Performance," *J. Prajaiswara*, vol. 1, no. 1, pp. 68–90, 2020.
 - [15] S. Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R\&D," 2013.
 - [16] E. S. Salsabilla and D. Januarita, "Analisis Sistem Informasi Panda (SIP) Terhadap Penerimaan Pengguna Menggunakan Metode UTAUT," vol. 3, pp. 502–509, 2022, doi: 10.30865/json.v3i4.4131.
 - [17] G. J. Sahertian, A. Aditya, and S. Aminah, "Analisis Penerimaan dan Penggunaan Transportasi Online di Kalangan Pelajar Menggunakan Model UTAUT," vol. 15, no. 2, pp. 1–12, 2019.
 - [18] S. Herdianingsih and O. D. Cahya, "User experience pengguna perpanjangan sim online aplikasi digital korlantas menggunakan ueq," *IJCIT (Indonesian J. Comput. Inf. Technol.)*, vol. 8, no. 1, 2023.
 - [19] S. Aminah, A. Aditya, and Y. A. Kanthi, "The Role of UTAUT2 in Understanding Technology Adoption: A Study of the Merdeka Mengajar Platform Among Indonesian Teachers," vol. 13, no. November, pp. 460–470, 2024, doi: 10.34148/teknika.v13i3.1082.
 - [20] A. A. Riza, A. Aditya, and U. B. Nusantara, "Evaluating the impact of trust and security on e-wallet adoption: insights from the UTAUT2 model in Indonesia," vol. 13, no. 2, pp. 101–110, 2025.
 - [21] L. M. Indraswari and A. P. A. Gita, "ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN KOTA SURAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)," *J. UKH*, 2022.
 - [22] A. R. Tajri, R. Aryani, D. Lestari, P. Studi, S. Informasi, and U. Jambi, "Analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi polri super app menggunakan metode utaut," vol. 9, no. 2, pp. 70–80, 2025.