

Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening Aplikasi Digital Korlantas pada Kantor Polisi Sektor Ciledug Kota Tangerang

Rizky Tarmudzi, Arief Wibowo

Universitas Budi Luhur

tarmudzi.rizky69@gmail.com, arief.wibowo@budiluhur.ac.id

ABSTRACT

The digital transformation of public services requires government institutions, including the Indonesian National Police (Polri), to provide efficient and responsive technology-based services. The Digital Korlantas application is one of Polri's initiatives aimed at facilitating online traffic-related services. However, low user satisfaction and loyalty—particularly in local sectors such as the Ciledug Police Sector, Tangerang City—indicate challenges in its implementation. This study aims to analyze the influence of system quality and service quality on user loyalty, with user satisfaction as a mediating variable. A quantitative approach was used with Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) as the analytical technique. The sample consisted of 100 respondents who were users of the Digital Korlantas application within the jurisdiction of the Ciledug Police Sector. The results show that both system quality and service quality have a positive and significant impact on user satisfaction. Furthermore, user satisfaction significantly mediates the relationship between system and service quality and user loyalty. These findings highlight the critical role of improving both technical and service aspects of the application to enhance user satisfaction and loyalty in the context of digital public services.

Keywords : System Quality, Service Quality, User Satisfaction, User Loyalty, Digital Korlantas Application, PLS-SEM.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menuntut institusi pemerintah, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), untuk menghadirkan layanan berbasis teknologi yang efisien dan responsif. Aplikasi Digital Korlantas Polri merupakan salah satu upaya dalam memberikan kemudahan layanan lalu lintas secara daring. Namun, rendahnya kepuasan dan loyalitas pengguna di tingkat sektor, seperti Polsek Ciledug Kota Tangerang, menunjukkan adanya kendala dalam implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Digital Korlantas di wilayah hukum Polsek Ciledug. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna terbukti menjadi variabel mediasi yang signifikan antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas teknis dan layanan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan digital kepolisian.

Kata kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, Aplikasi Digital Korlantas, PLS-SEM.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi menjadi strategi utama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Di banyak negara maju, seperti Inggris dan Amerika Serikat, teknologi digital telah digunakan secara luas untuk mendukung sistem kepolisian, mulai dari pengenalan wajah, pelacakan kendaraan, hingga pelayanan berbasis aplikasi. Indonesia pun tidak tertinggal dalam tren ini. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) turut mendorong transformasi digital, salah satunya melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri yang menyediakan layanan lalu lintas secara daring, seperti perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), pengecekan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE), dan pembayaran tilang.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), juga telah memulai langkah transformasi digital. Inisiatif seperti Digital Korlantas Polri, layanan SIM Online (SINAR), dan penerapan ETLE (*Electronic Traffic Law Enforcement*) merupakan upaya nyata dalam modernisasi pelayanan publik. Namun demikian, tantangan di tingkat lokal masih cukup besar. Rendahnya literasi digital masyarakat dan ketimpangan infrastruktur antara wilayah perkotaan dan pedesaan menjadi kendala utama (INP Polri & DPR RI, 2021–2023). Selain itu, integrasi data antar sistem internal Polri juga masih belum optimal, sebagaimana diungkap dalam studi tentang strategi implementasi sistem informasi terintegrasi Korlantas berbasis pendekatan Zachman Framework (Rachmi Azanisa Putri, Panca Hadi Putra, Ryan Randy Suryon, 2023). Dengan demikian, perkembangan transformasi digital di kepolisian, baik secara global maupun lokal, menunjukkan arah positif meski masih menghadapi tantangan signifikan. Di Indonesia, keberhasilan implementasi digitalisasi Polri tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, pembangunan infrastruktur digital yang merata, serta perhatian terhadap etika dan inklusivitas. Hal ini penting agar transformasi digital benar-benar dapat meningkatkan kepercayaan publik, efektivitas pelayanan, dan reputasi institusi kepolisian di era modern. Di Indonesia, hambatan yang dihadapi lebih condong ke masalah internal, seperti pelayanan digital yang belum optimal, birokrasi yang berbelit, hingga sosialisasi aplikasi yang masih kurang. Sementara di daerah-daerah, keterbatasan internet dan SDM menjadi kendala utama. Tanpa reformasi menyeluruh, digitalisasi bisa berakhir sebagai proyek formalitas semata tanpa dampak signifikan.

Digital Korlantas Polri menjadi salah satu upaya nyata Polri dalam menghadirkan layanan berbasis teknologi untuk masyarakat, terutama di bidang lalu lintas. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan seperti perpanjangan SIM dan pembayaran tilang secara online. Hal ini mengurangi beban antrian dan membuka akses layanan yang lebih praktis. Kantor Polisi Sekor (POLSEK) Ciledug merupakan kepolisian sektor yang berada dibawah naungan Polres Metro Tangerang Kota. Polsek ini bertanggung jawab atas wilayah hukum di Kecamatan Ciledug memiliki peran penting untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayahnya. Dalam kemudahan pelayanan masyarakat seperti kepuasan

penggunaan aplikasi digital korlantas yang memiliki salah satu faktor yang mempengaruhi seperti kualitas sistem dan kualitas Pelayanan. Dibawah ini data wilayah bertanggung jawab atas wilayah hukum Polsek Ciledug sebagai berikut:

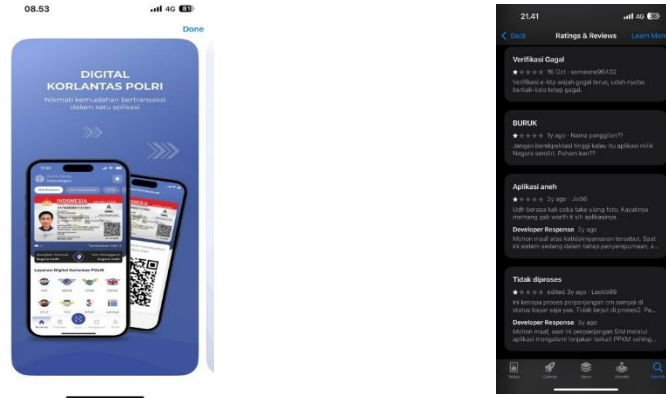
Tabel 1.1 Wilayah Polsek Ciledug

No	Kecamatan
1	Kecamatan Ciledug
2	Kecamatan Karang Tengah
3	Kecamatan Larangan

Sumber : Polsek Ciledug

Pertama yang mempengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi digital korlantas yaitu kualitas sistem, kualitas sistem merupakan merupakan fondasi penting dalam membangun rasa percaya dan kepuasan pengguna karena kualitas sistem mencakup keandalan, kecepatan, keamanan, dan integritas sistem informasi yang digunakan. Sistem yang mampu memberikan hasil yang akurat, konsisten, serta berfungsi dengan baik tanpa gangguan akan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan digital. Bahwa kualitas sistem pada aplikasi Digital Korlantas masih banyak masalah sering *crash*, proses *loading* yang lambat, hingga ketidakcocokan aplikasi dengan beberapa perangkat, terutama perangkat dengan versi sistem operasi tertentu seperti verifikasi *e-ktip* gagal terus seperti kurang jelas foto yang di minta.

Kedua, kualitas pelayanan juga memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan pengguna, karena dalam kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan terhadap pelanggan sebagai hal penting dalam penilaian pengguna merasa puas dalam mendapatkan pelayan. Bahwa berdasarkan ulasan dari aplikasi Digital Korlantas kualitas pelayanan masih banyak keluhan pada pengguna salah satunya masalah pembayaran sudah bayar di aplikasi tapi tidak ada verifikasi pembayaran jadi saat di tempat melakukan pembayaran ulang dan dana yang sudah di transfer tidak dapat di kembalikan, aplikasi berjalan lambat, gagal memuat data, atau bahkan mengalami *crash* saat digunakan. Hal ini tentunya menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpercayaan terhadap sistem, terutama saat pengguna membutuhkan layanan dalam waktu cepat serta lamanya respon *customer service* untuk menjawab keluhan masyarakat. Di bawah ini data mengenai kualitas sistem sebagai berikut:



Sumber: Aplikasi korlantas

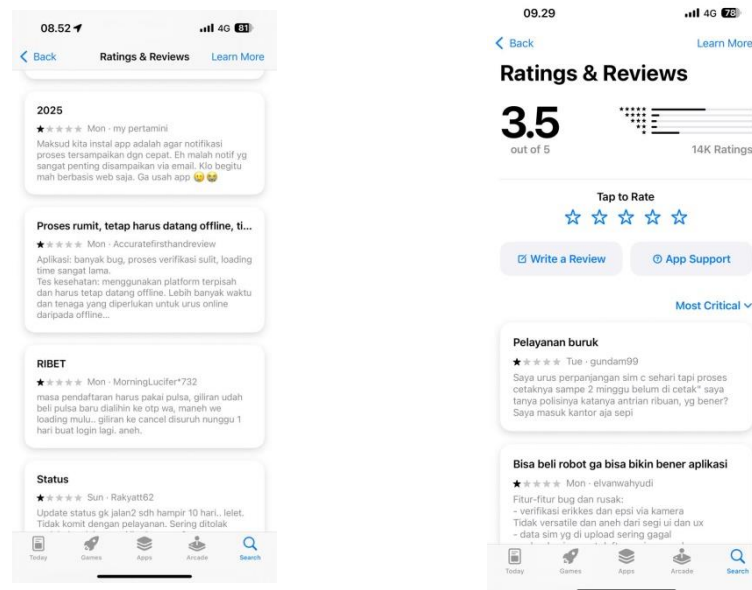
Gambar 1.1 Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan

Bahwa gambar 1.1 kualitas sistem menunjukkan masih kurang baik, banyak masyarakat mengeluh verifikasi e-ktip wajah gagal, gagal melakukan pengambilan foto, dan proses perpanjangan yang masih terkendala di status bayar walaupun sudah bayar, serta dari segi kualitas pelayanan kurang. Salah satu tantangan penting dalam penerapan aplikasi Digital Korlantas Polri adalah loyalitas pengguna yang sangat mengacu pada kesetiaan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut secara berulang kali, serta merekomendasikan dengan pihak lain untuk menggunakannya tetapi di dalam aplikasi Digital Korlantas masih rendah yang menggunakan aplikasi ini karena sering mengalami *error system*, *Loading lambat*, *customer service* belum tersedia semua seperti fitur STNK, ETLN dan NTMC dengan begitu pengguna merasa tidak berguna mereka menjadi kecewa.

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel ini merupakan variabel penyela antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel bebas tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel terikat dalam penelitian ini kepuasan digunakan menjadi variabel intervening dimana kepuasan pengguna masyarakat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu sistem atau aplikasi yang dapat meningkatkan loyalitas pengguna.

Ternyata pada aplikasi Digital Korlantas masih rendahnya kepuasan penggunaan dari masyarakat. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan dalam mengakses layanan publik berbasis digital, kenyataannya jumlah pengguna aktif masih jauh dari proporsi ideal jika dibandingkan dengan jumlah pemilik kendaraan bermotor di Indonesia yang terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penyediaan layanan digital dengan respon nyata dari masyarakat sebagai pengguna akhir. Kepuasan penggunaan aplikasi

ini tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, tetapi juga berkaitan erat dengan persepsi, pengalaman, dan kenyamanan pengguna. Dalam konteks ini, kepuasan penggunaan dapat dijabarkan ke dalam beberapa dimensi utama yang saling berkaitan. Pertama adalah perhatian pengguna, yaitu sejauh mana aplikasi ini berhasil menarik minat awal masyarakat melalui tampilan, promosi, atau kebutuhan yang dirasakan. Kedua adalah ketertarikan terhadap fitur-fitur aplikasi, misalnya kemudahan dalam memperpanjang SIM, kejelasan informasi lalu lintas, dan efisiensi pembayaran tilang yang seharusnya mendorong pengguna untuk mencoba. Di bawah ini data Loyalitas dan Kepuasan Pengguna:



Sumber: Aplikasi korlantas

Gambar 1.2 Kepuasan dan Loyalitas Pengguna

Bahwa gambar 1.2 Kepuasan dan loyalitas pengguna menunjukkan keetidakpuasan pelayanan dan masih banyaknya masalah seperti gagal verifikasi, data sim yang diupload sering gagal pada Aplikasi Digital Korlantas sehingga memengaruhi kepuasan pengguna dan berdampak pada loyalitas pengguna. Diperkuat dengan penelitian sebelumnya Azzahrah Putri Hayka, Ika Febrilia, dan Terrylina Arvinta Monoarfa yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen. Kemudian hasil dari penelitian ini juga terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap loyalitas Konsumen.

Berdasarkan berbagai uraian sebelumnya mengenai perkembangan, tantangan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem digital di lingkungan kepolisian, maka penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Aplikasi

Digital Korlantas Polri, sebagai salah satu bentuk inovasi layanan publik berbasis teknologi, merupakan cerminan dari komitmen Polri dalam mentransformasikan pelayanannya secara digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis agar prosesnya terstruktur, terukur, dan menghasilkan temuan yang valid. Tahapan-tahapan penelitian ini disusun berdasarkan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori, serta mengacu pada prosedur ilmiah dalam pengujian hubungan antar variabel.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

Adapun tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah dan Studi Pendahuluan

Tahap awal dimulai dengan mengidentifikasi masalah di lapangan melalui observasi terhadap penggunaan Aplikasi Digital Korlantas Polri di lingkungan Polsek Ciledug, Kota Tangerang. Peneliti mencermati keluhan pengguna, kesenjangan layanan, dan peluang penelitian dari studi terdahulu, yang kemudian dirumuskan menjadi permasalahan utama dan tujuan penelitian.

2. Studi Literatur dan Penyusunan Landasan Teori

Peneliti melakukan penelusuran dan kajian literatur dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku teks, laporan institusi, dan hasil penelitian terdahulu. Literatur ini

menjadi dasar dalam menyusun variabel penelitian, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

3. Penyusunan Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Setelah kerangka teori dan hipotesis ditetapkan, tahap selanjutnya adalah menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator dari setiap variabel yang telah dijelaskan dalam definisi operasional, menggunakan skala Likert 1–5.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen (Uji Pra-penelitian / Pilot Test)

Kuesioner diuji coba terlebih dahulu kepada sebagian kecil responden (misalnya 30 orang) untuk memastikan validitas dan reliabilitas setiap indikator. Hasil uji ini digunakan untuk merevisi atau mengeliminasi pernyataan yang tidak memenuhi syarat validitas atau reliabilitas.

5. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring (online) kepada responden yang memenuhi kriteria, yaitu masyarakat pengguna Aplikasi Digital Korlantas di wilayah Polsek Ciledug. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang terkumpul diolah menggunakan bantuan software SmartPLS, dengan metode Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS). Analisis mencakup uji validitas konstruk, reliabilitas, signifikansi hubungan antar variabel, serta uji mediasi.

7. Pembahasan dan Penarikan Kesimpulan

Hasil analisis data dibandingkan dengan hipotesis dan teori yang relevan. Dari sana, dilakukan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah. Kesimpulan ditarik berdasarkan hasil statistik serta implikasi praktis dan teoritis dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah seluruh model dianalisis, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah dirumuskan. Mengacu pada Ghazali dan Latan (2020), pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *t-statistic* dengan nilai *t-table* sebesar 1,96 pada tingkat signifikansi *p-value* 0,05. Jika nilai *t-statistic* lebih besar dari nilai *t-table*, maka dapat disimpulkan bahwa variabel eksogen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel endogen dalam model penelitian.

Tabel 1.2 Hasil Pengaruh Langsung

Hi potesis	Variabel	Ko efisien	T statistic	P values	Has il
H1	KEPUASA N PENGGUNA -> LOYALITAS PENGGUNA	0.5 69	3 .442	0 .001	Sup ported

H2	KUALITAS PELAYANAN -> KEPUASAN PENGGUNA	0.6	4	.254	.000	0	<i>Supported</i>
H3	KUALITAS PELAYANAN -> LOYALITAS PENGGUNA	0.4	2	.273	.023	0	<i>Not Supported</i>
H4	KUALITAS SISTEM -> KEPUASAN PENGGUNA	0.1		0.906	.365	0	<i>Not supported</i>
H5	KUALITAS SISTEM -> LOYALITAS PENGGUNA	-	1	.258	.208	0	<i>Not Supported</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data PLS-SEM Penelitian (2025)

Pada tahap pengujian hipotesis, digunakan pendekatan PLS-SEM untuk menguji hubungan langsung antar variabel dalam model penelitian. Kriteria pengujian mengacu pada nilai t-statistic yang dibandingkan dengan nilai t-table sebesar 1,66 pada tingkat signifikansi 5% ($p\text{-value} < 0,05$). Hasilnya adalah sebagai berikut:

1. H1 (Kepuasan Pengguna → Loyalitas Pengguna)

Hasil menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna dengan koefisien sebesar 0.569, nilai t-statistic 3.442, dan p-value 0.001. Karena nilai t-statistic $3.442 > 1,66$ dan p-value $0.001 < 0,05$, maka hipotesis ini didukung (supported). Artinya, semakin puas pengguna terhadap aplikasi Digital Korlantas, maka semakin tinggi pula loyalitas mereka.

2. H2 (Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengguna)

Hipotesis ini juga didukung, dengan koefisien 0.645, nilai t-statistic 4.254, dan p-value 0.000. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

3. H3 (Kualitas Pelayanan → Loyalitas Pengguna)

Meskipun koefisien pengaruhnya 0.489, nilai t-statistic hanya 2.273 dan p-value 0.023, hipotesis ini dianggap tidak didukung dalam konteks penelitian ini. Hal ini bisa mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak secara langsung memengaruhi loyalitas pengguna secara kuat, atau pengaruhnya bersifat tidak konsisten.

4. H4 (Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna)

Dengan koefisien 0.177, nilai t-statistic 0.906, dan p-value 0.365, hipotesis ini tidak didukung. Ini menandakan bahwa kualitas sistem aplikasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna secara langsung.

5. H5 (Kualitas Sistem → Loyalitas Pengguna)

Hasil analisis menunjukkan koefisien -0.199, nilai t-statistic 1.258, dan p-value 0.208, sehingga hipotesis ini juga tidak didukung. Dengan kata lain, kualitas sistem tidak secara langsung berkontribusi pada peningkatan loyalitas pengguna.

Dari lima hipotesis yang diuji:

1. Dua hipotesis didukung (H1 dan H2), menunjukkan pentingnya peran kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan.
2. Tiga hipotesis tidak didukung (H3, H4, dan H5), mengindikasikan bahwa kualitas sistem belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas pengguna, dan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas juga masih lemah.

Hasil ini bisa menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan fitur sistem dan strategi pelayanan dalam aplikasi Digital Korlantas ke depan.

Hasil Uji Path Analysis

Setelah menguji pengaruh langsung antar variabel, peneliti melanjutkan analisis dengan menguji pengaruh tidak langsung (mediasi) menggunakan metode path analysis. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna dapat menjadi perantara (mediator) dalam hubungan antara variabel independen (kualitas sistem dan kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (loyalitas pengguna).

Setelah pengujian terhadap pengaruh langsung dilakukan, tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah menguji pengaruh tidak langsung melalui teknik analisis jalur atau path analysis. Menurut Ghazali dan Latan (2020), ketika sebuah model melibatkan variabel mediasi, maka pendekatan regresi berganda tidak lagi memadai untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Metode yang lebih sesuai untuk digunakan adalah analisis jalur, karena memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi baik hubungan langsung antar variabel maupun hubungan tidak langsung melalui variabel mediasi yang ada dalam model penelitian.

Tabel 1.3 Hasil Uji Mediasi

Hi potesis	Variabel	Koefisien	T statistic	P values	Hasil
H6	KUALITAS PELAYANAN -> KEPUASAN PENGGUNA -> LOYALITAS PENGGUNA	0.367	2.271	0.023	Not Supported
H7	KUALITAS SISTEM -> KEPUASAN PENGGUNA -> LOYALITAS PENGGUNA	0.101	0.922	0.357	Not Supported

Sumber: Hasil Pengolahan Data PLS-SEM Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil analisis bootstrapping, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memediasi **secara parsial** pengaruh kualitas sistem terhadap loyalitas pengguna, dan **secara penuh** memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh signifikansi efek langsung dan tidak langsung masing-masing jalur.

1. Hipotesis H6

Kualitas pelayanan → Kepuasan pengguna → Loyalitas pengguna

Hasil uji menunjukkan bahwa jalur mediasi ini memiliki koefisien sebesar 0.367, nilai t-statistic 2.271, dan p-value 0.023. Meskipun nilai t lebih dari 1.66 dan p-value (0.023) > 0.05, hipotesis ini tidak didukung. Hal ini bisa disebabkan karena efek mediasi yang bersifat parsial atau model tidak sepenuhnya menjelaskan pengaruh tersebut secara signifikan dalam konteks keseluruhan.

2. Hipotesis H7

Kualitas sistem → Kepuasan pengguna → Loyalitas pengguna

Pada jalur ini, diperoleh koefisien 0.101, nilai t-statistic 0.922, dan p-value 0.357. Nilai t yang lebih rendah dari 1.66 serta p-value yang jauh di atas 0.05 menunjukkan bahwa hipotesis ini tidak didukung secara statistik. Artinya, kepuasan pengguna tidak berhasil menjadi mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas sistem dan loyalitas pengguna aplikasi Digital Korlantas.

Jadi kesimpulan secara keseluruhan, kedua jalur mediasi yang diuji dalam model penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh mediasi yang signifikan, baik untuk hubungan antara kualitas pelayanan maupun kualitas sistem terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain di luar kepuasan pengguna kemungkinan lebih dominan dalam membentuk loyalitas pengguna terhadap aplikasi Digital Korlantas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis jalur, penelitian ini menemukan bahwa tidak semua variabel dalam model memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Digital Korlantas. Hasil uji menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terbukti memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pengguna (H1). Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (H2). Namun, secara langsung kualitas pelayanan justru tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas (H3), begitu pula dengan kualitas sistem, yang tidak berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna (H4) maupun loyalitas pengguna (H5).

Hasil uji mediasi (H6 dan H7) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak mampu memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas sistem terhadap loyalitas pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna bukan satu-satunya faktor perantara yang memengaruhi loyalitas, sehingga dimungkinkan terdapat faktor lain yang berperan seperti kepercayaan digital, persepsi manfaat, atau keterlibatan pengguna dalam layanan.

Secara umum, model ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, karena selain berkontribusi langsung terhadap kepuasan, juga memiliki

pengaruh positif meskipun tidak signifikan terhadap loyalitas. Sedangkan kualitas sistem memerlukan perhatian lebih, sebab rendahnya signifikansi mengindikasikan bahwa pengguna belum cukup merasakan manfaat atau stabilitas dari sistem aplikasi yang ada.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Dengan p-value 0.365, hipotesis ini tidak didukung. Ini menandakan bahwa kualitas sistem aplikasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna secara langsung. Bahwa kualitas system yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dengan p-value $0.000 < 0.05$ Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna, namun tidak secara langsung terhadap loyalitas pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lebih lanjut agar dapat memberikan dampak yang kuat terhadap loyalitas.
3. Berdasarkan hasil kualitas sistem terhadap loyalitas pengguna hasilnya p-value $0.208 > 0.05$, sehingga hipotesis ini juga tidak didukung. Dengan kata lain, kualitas sistem tidak secara langsung berkontribusi pada peningkatan loyalitas pengguna.
4. Berdasarkan hasil kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna hasilnya p-value $0.023 > 0,05$, hipotesis ini dianggap tidak didukung dalam konteks penelitian ini. Hal ini bisa mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak secara langsung memengaruhi loyalitas pengguna secara kuat, atau pengaruhnya bersifat tidak konsisten.
5. Berdasarkan hasil kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna hasilnya p-value $0.001 < 0,05$, maka hipotesis ini didukung (supported). Artinya, semakin puas pengguna terhadap aplikasi Digital Korlantas, maka semakin tinggi pula loyalitas mereka.
6. Berdasarkan hasil kepuasan pengguna memediasi terhadap kualitas sistem dan loyalitas pengguna hasilnya p-value $0.023 > 0.05$, hipotesis ini tidak didukung. Hal ini bisa disebabkan karena efek mediasi yang bersifat parsial atau model tidak sepenuhnya menjelaskan pengaruh tersebut secara signifikan dalam konteks keseluruhan.
7. Berdasarkan hasil kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna hasilnya p-value $0.357 > 0.05$ menunjukkan bahwa hipotesis ini tidak didukung secara statistik. Artinya, kepuasan pengguna tidak berhasil menjadi mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas sistem dan loyalitas pengguna aplikasi Digital Korlantas.

8. Berdasarkan hasil evaluasi model struktural dengan pendekatan PLS-SEM, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki kekuatan prediktif yang cukup baik berdasarkan nilai R-Square (R^2) dan effect size (f-Square / f^2), yang menunjukkan pengaruh simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Secara simultan, variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan 64,8% variasi dalam Kepuasan Pengguna ($R^2 = 0,648$), sedangkan variabel Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna secara bersama-sama mampu menjelaskan 70,8% variasi dalam Loyalitas Pengguna ($R^2 = 0,708$). Nilai R^2 ini menunjukkan bahwa model memiliki kekuatan prediksi yang tinggi, terutama terhadap Loyalitas Pengguna.

Lebih lanjut, hasil analisis effect size (f^2) menunjukkan bahwa kontribusi variabel terhadap variabel lainnya dalam kondisi simultan memiliki perbedaan kekuatan pengaruh, yaitu:

1. Kepuasan Pengguna → Loyalitas Pengguna: $f^2 = 0,390$ (besar)
2. Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna: $f^2 = 0,272$ (sedang)
3. Kualitas Sistem → Loyalitas Pengguna: $f^2 = 0,148$ (kecil-sedang)
4. Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengguna: $f^2 = 0,020$ (kecil)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna adalah variabel kunci paling dominan yang memengaruhi Loyalitas, sementara Kualitas Sistem menjadi pendorong utama terbentuknya Kepuasan Pengguna. Di sisi lain, kontribusi Kualitas Pelayanan tergolong rendah dalam memengaruhi kepuasan secara simultan, sehingga perlu mendapat perhatian khusus jika ingin ditingkatkan.

SARAN

1. Disarankan agar pengembangan sistem lebih fokus pada aspek user experience (UX) seperti tampilan antarmuka, kejelasan alur, serta kecepatan sistem. Meskipun tidak langsung berdampak pada kepuasan, peningkatan ini dapat memperbaiki persepsi keseluruhan pengguna dan mendorong efek tidak langsung terhadap loyalitas.
2. Tingkatkan kompetensi dan kapasitas petugas pelayanan dalam menangani keluhan dan memberikan informasi yang jelas. Penambahan fasilitas live chat atau helpdesk khusus dalam aplikasi juga direkomendasikan untuk memperkuat hubungan emosional antara pengguna dan institusi.
3. Fokus pada peningkatan fungsi tambahan dan fitur bernilai tambah, seperti notifikasi real-time, tracking status layanan, atau integrasi dengan sistem lain (e-KTP, ETLE). Inovasi fitur dapat menumbuhkan loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan dan kenyamanan.
4. Lakukan pendekatan edukatif dan emosional seperti ucapan terima kasih otomatis, atau survei kepuasan setelah layanan diberikan. Bangun hubungan jangka panjang dengan pengguna melalui komunikasi berkelanjutan yang personal dan solutif, agar efek pelayanan bisa menguatkan loyalitas.

5. Prioritaskan pemantauan pengalaman pengguna secara menyeluruh, dari awal penggunaan hingga purna layanan. Terapkan sistem feedback dan reward bagi pengguna yang loyal agar tercipta engagement yang kuat.
6. Perlu dilakukan evaluasi ulang terhadap dimensi-dimensi sistem yang digunakan. Bisa jadi fitur teknis sudah baik, namun belum memberikan nilai emosional atau manfaat praktis yang cukup tinggi bagi pengguna. Libatkan pengguna dalam uji coba desain agar sistem lebih relevan dengan kebutuhan riil.
7. Tingkatkan konsistensi pelayanan di seluruh lini waktu penggunaan aplikasi, dari sebelum layanan dimulai hingga layanan selesai. Gunakan alur pelayanan yang lebih jelas, panduan di aplikasi, dan training petugas untuk meningkatkan persepsi profesionalitas dan akuntabilitas pelayanan.
8. Berdasarkan temuan simultan dari nilai R-Square dan f-Square, peneliti memberikan beberapa saran berikut:
 1. Fokus pada peningkatan kualitas sistem aplikasi digital, karena terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Peningkatan performa teknis, kecepatan akses, dan keandalan sistem sebaiknya menjadi prioritas dalam pengembangan.
 2. Mengoptimalkan kepuasan pengguna sebagai strategi utama dalam meningkatkan loyalitas. Karena pengaruhnya paling dominan, pengelola aplikasi perlu secara aktif mengevaluasi pengalaman pengguna dan memperbaiki aspek-aspek yang dirasa belum optimal.
 3. Perlu ditinjau kembali efektivitas layanan pengguna (customer service), karena kontribusinya terhadap kepuasan sangat rendah. Disarankan untuk mengadakan pelatihan pelayanan, memperbaiki saluran komunikasi, atau menyediakan fitur bantu mandiri yang lebih responsif.
 4. Penelitian lebih lanjut dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel eksternal lain yang tidak diteliti dalam model ini, guna menangkap sisa variabilitas yang belum dijelaskan oleh R^2 .

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Muhamad dan R Amalina Dewi Kumalasari. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-Commerce* Bukalapa. *Jurnal e-Proceeding of Management Vol.11 No.3 Juni 2024 ISSN: 2355-9357*.
- Ariadanang, Ahmed Kemal dan Dhety Chusumastuti. 2022. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna pada Follower Akun Twitter @Halodocid. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi ISSN : 2614-1272; e-ISSN : 2720-9857*.
- Ayu, R., Nugroho, S., & Putri, D. (2025). *Perilaku Konsumen dan Loyalitas Merek*. Jakarta: Penerbit Cendekia Global.

Economic Reviews Journal

Volume 5 Nomor 1 (2026) 17 – 31 E-ISSN 2830-6449

DOI: 10.56709/mrj.v5i1.973

- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530–545.
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach to structural equation modeling*. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Ghozali, I. (2002). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R., Wibowo, A., & Prasetyo, E. (2019). Penerapan Model TAM pada Sistem Informasi Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 9(1), 55–63.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Leon, Farah Margaretha., Rossje V Suryaputri dan Tri Kurnawangsih P. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif Manajemen, Keuangan, dan Akutansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2015). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rachmi, A. P., Putra, P. H., & Suryon, R. R. (2023). Strategi Implementasi Sistem Informasi Terintegrasi Korlantas. *Jurnal Sistem Informasi dan Keamanan*, 5(1), 1–12.
- Setiawan, Awan., Iman Sudirman dan M Nurman Helmi. 2022. *Strategi Efektivitas Implementasi Sistem Informasi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Informasi di Peguruan Tinggi*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Sugiarto. 2022. *Metode Penelitian Bisnis Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tampanguma, Indri Kartini., Johny A. F Kalangi dan Olivia Walangitan. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, Vol. 3 No. 1, 2022 e-ISSN. 2723-0112.

Economic Reviews Journal

Volume 5 Nomor 1 (2026) 17 – 31 E-ISSN 2830-6449

DOI: 10.56709/mrj.v5i1.973

- Utama, A Yogaswara Putra, Ida Bagus Udayana Putra dan I Made Suniastha Amerta. 2021. *Keterbukaan Sistem Informasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Yindrizal., dkk. 2024. *Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Pelayanan Administrasi Akademik*. Sumatra Barat: CV Azka Pustaka.
- Yoon, C. (2009). The effects of national culture values on consumer acceptance of e-commerce. *Online Information Review*, 33(5), 1101–1119.