

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan lama bekerja, serta mendeskripsikan jawaban responden terhadap pernyataan mengenai pelayanan perizinan, pengawasan, kinerja anggota dan kepuasan pengguna senjata api.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Data hasil pengelolaan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden yaitu Pengguna senjata api sebanyak 76 orang dengan pernyataan tentang variabel pelayanan perizinan, pengawasan, kinerja anggota dan kepuasan pengguna senjata api. Sebelum menguraikan mengenai ketiga variabel tersebut, maka akan diuraikan terlebih dahulu mengenai karakteristik dari responden seperti tertera dalam tabel-tabel berikut ini.

Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	74	97,37
2.	Perempuan	2	2,63
Total		76	100

Sumber: Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, terlihat pengguna senjata api mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 74 orang atau 97,37% dan yang berjenis kelamin perempuan yaitu 2 orang atau 2,63%. Hasil tersebut menunjukkan pengguna senjata api dengan jenis kelamin laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan, hal ini disebabkan ruang lingkup pekerjaan pada pengguna senjata api lebih didominasi oleh pekerjaan di luar kantor, selain itu laki-laki juga mudah

melaksanakan kerja lembur apabila pekerjaan tersebut memang harus diselesaikan setelah jam kerja selesai.

Tabel 4.2. Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMP/Sederajat	-	-
2.	SMU/Sederajat	40	52,63
3.	D1/D3	10	13,16
4.	S1	20	26,32
5.	S2	6	7,89
Total		76	100

Sumber: Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, terlihat pengguna senjata api dengan tingkat pendidikan SMU/ sederajat sebanyak 40 orang atau 52,63%, tingkat pendidikan D1/D3 sebanyak 10 orang atau 13,16%, dan responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 20 orang atau 26,32% dan anggota dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 6 orang atau 7,89%. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan yang dimiliki oleh pengguna senjata api termasuk tinggi.

Tabel 4.3. Karakteristik Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	≤ 20	0	-
2.	21 – 30	24	31,58
3.	31 – 40	27	35,53
4.	≥ 41	25	32,89
Total		76	100

Sumber: Data Diolah, 2024.

Berdasarkan data di atas, terlihat usia pengguna senjata api yaitu tidak ada usia anggota ≤ 20 tahun, anggota dengan usia antara 21-30 tahun sebanyak 24 orang atau 31,58%, anggota yang berusia antara 31-40 tahun sebanyak 27 orang atau 35,53% dan anggota yang berusia ≥ 41 tahun sebanyak 25 orang atau 32,89%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna senjata api memiliki usia cukup produktif dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 4.4. Karakteristik Lama Bekerja

No	Lama Bekerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	1 – 5	0	0,00
2.	6 – 10	18	23,68
3.	11 – 15	32	42,11
4.	≥ 15	26	34,21
Total		76	100

Sumber: Data Diolah, 2024.

Berdasarkan data di atas, terlihat lama bekerja pengguna senjata api yaitu tidak ada yang bekerja antara 1-5 tahun, lama bekerja antara 6-10 tahun sebanyak 18 orang atau 23,68%, lama bekerja antara 11-15 tahun sebanyak 32 orang atau 42,11% dan lama bekerja antara di atas 15 tahun sebanyak 26 orang atau 34,21%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna senjata api memiliki pengalaman kerja yang cukup baik dalam melaksanakan pekerjaan.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan pengolahan data terhadap jawaban responden tentang pelayanan perizinan pada Lampiran 2, Lampiran 3, Lampiran 4 dan Lampiran 5 maka dapat dihitung interval kelas sebagaimana dikemukakan oleh Sudjana (2013) sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval Kelas

NT = Nilai tertinggi teoritis = 50

NR = Nilai terendah teoritis = 10

K = Jumlah kategori = 5

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{50 - 10}{5} = 8$$

Berdasarkan interval kelas di atas, maka distribusi frekuensi variabel pelayanan perizinan dapat dilihat seperti tabel berikut ini.

Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Perizinan

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	42 – 50	13	17,11
2.	Baik	34 – 41	41	53,94
3.	Kurang baik	26 – 33	21	27,63
4.	Tidak baik	18 – 25	1	1,32
5.	Sangat tidak baik	10 – 17	0	0,00
Jumlah			76	100,00

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas diketahui sebanyak 13 responden atau 17,11% menyatakan pelayanan perizinan dalam kategori sangat baik, 41 responden atau 53,94% menyatakan pelayanan perizinan dalam kategori baik, 21 responden atau 27,63% menyatakan pelayanan perizinan dalam kategori kurang baik, 1 responden atau 1,32% menyatakan pelayanan perizinan dalam kategori tidak baik dan tidak ada responden yang menyatakan pelayanan perizinan dalam kategori sangat tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan pada Pengguna senjata api termasuk dalam kategori baik.

Deskripsi distribusi frekuensi variabel pengawasan dapat dilihat seperti tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden Tentang Pengawasan

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	42 – 50	15	19,74
2.	Baik	34 – 41	41	53,94
3.	Kurang baik	26 – 33	20	26,32
4.	Tidak baik	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat tidak baik	10 – 17	0	0,00
Jumlah			76	100,0

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, diperoleh jawaban sebanyak 15 responden atau 19,74% menyatakan pengawasan dalam kategori sangat baik, 41 responden atau 53,94% menyatakan pengawasan dalam

kategori baik, 20 responden atau 26,32% menyatakan pengawasan dalam kategori kurang baik, dan tidak ada responden yang menyatakan pengawasan dalam kategori tidak baik maupun sangat tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa pengawasan secara dominan termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden Tentang Kinerja Anggota

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	42 – 50	5	6,58
2.	Baik	34 – 41	21	27,63
3.	Kurang baik	26 – 33	29	38,16
4.	Tidak baik	18 – 25	21	27,63
5.	Sangat tidak baik	10 – 17	0	0,00
Jumlah			76	100,0

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, diperoleh jawaban sebanyak 5 responden atau 6,58% menyatakan kinerja anggota dalam kategori sangat baik, 21 responden atau 27,63% menyatakan kinerja anggota dalam kategori baik, 29 responden atau 38,16% menyatakan kinerja anggota dalam kategori kurang baik, 21 responden atau 27,63% menyatakan kinerja dalam kategori tidak baik dan tidak ada responden yang menyatakan kinerja anggota dalam kategori sangat tidak baik. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja anggota secara dominan termasuk dalam kategori kurang baik.

Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengguna Senjata Api

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat puas	42 – 50	15	19,74
2.	Puas	34 – 41	37	48,68
3.	Kurang puas	26 – 33	24	31,58
4.	Tidak puas	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat tidak puas	10 – 17	0	0,00
Jumlah			76	100,0

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, diperoleh jawaban sebanyak 15 responden atau 19,74% menyatakan sangat puas, 37 responden atau 48,68% menyatakan puas, 24 responden atau 31,58% menyatakan kurang puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hal ini mengandung arti bahwa responden mayoritas menyatakan puas.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

4.2.1 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas data dalam penelitian ini dengan bantuan program SPSS yang dinyatakan dengan nilai *Corrected-Item Total Correlation*. Kategori pengujian, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item soal tersebut dinyatakan valid, demikian pula sebaliknya, $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan $n(30) = 0,361$. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagaimana terlihat dalam Lampiran 6, maka dapat dibuat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Pernyataan Pelayanan Perizinan (X_1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,555	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,800	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_3	0,800	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_4	0,547	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_5	0,561	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_6	0,590	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_7	0,782	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_8	0,699	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_9	0,399	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_10	0,514	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.9 terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel pelayanan perizinan yang diujicobakan memiliki validitas (sesuai dengan yang akan diukur).

Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Pernyataan Pengawasan (X₂)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,691	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_2	0,732	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_3	0,720	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_4	0,364	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_5	0,762	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_6	0,626	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_7	0,598	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_8	0,732	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_9	0,762	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_10	0,598	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.10, terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel pengawasan yang diujicobakan memiliki validitas.

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja Anggota (Y)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,706	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_2	0,631	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_3	0,666	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_4	0,706	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_5	0,596	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_6	0,482	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_7	0,631	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_8	0,666	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_9	0,706	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
pernyataan_10	0,387	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel kinerja anggota yang diujicobakan memiliki validitas.

Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Pengguna Senjata Api (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,784	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,715	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_3	0,569	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_4	0,606	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_5	0,819	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_6	0,551	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_7	0,606	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_8	0,579	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_9	0,819	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_10	0,606	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel kepuasan pengguna senjata api yang diujicobakan memiliki validitas.

4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas pernyataan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (r_{11}) dimana pada pengujian reliabilitas ini melalui bantuan komputer program SPSS. Dari hasil pengolahan data melalui program SPSS diperoleh nilai koefisien r_{11} seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.13. *Reliability Statistics* Variabel Pelayanan Perizinan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	10

Berdasarkan Tabel 4.13 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel pelayanan perizinan didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar $0,888 > 0,60$, sehingga pernyataan pelayanan perizinan bisa dikatakan reliabel.

Tabel 4.14. *Reliability Statistics* Variabel Pengawasan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	10

Berdasarkan Tabel 4.14 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel pengawasan didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,900 > 0,60, sehingga pernyataan pengawasan bisa dikatakan reliabel.

Tabel 4.15. *Reliability Statistics* Variabel Kinerja Anggota**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Berdasarkan Tabel 4.15 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel kinerja anggota didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,877 > 0,60, sehingga pernyataan kinerja anggota bisa dikatakan reliabel.

Tabel 4.16. *Reliability Statistics* Variabel Kepuasan Pengguna Senjata Api**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	10

Berdasarkan Tabel 4.16 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel kinerja anggota didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,904 > 0,60, sehingga pernyataan kepuasan pengguna senjata api bisa dikatakan reliabel.

Berdasarkan Tabel 4.13, Tabel 4.14, Tabel 4.15 dan Tabel 4.16 terlihat bahwa keseluruhan nilai r_{11} lebih besar dari 0,6, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kuesioner dalam penelitian ini reliabel, yang

mengandung arti bahwa kuesioner tersebut akan selalu menghasilkan data yang sama dalam waktu yang berbeda, walaupun responden juga berbeda. Atau dengan kata lain, kuesioner tersebut dapat diandalkan dan dipercaya mampu untuk mengumpulkan data.

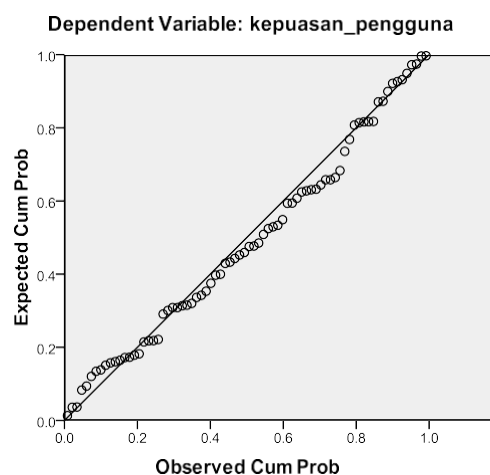
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

Perhitungan untuk semua uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS 23.0 for windows* dan hasil pengolahannya dapat dilihat pada lampiran.

4.3.1 Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data tersebut dapat dilakukan melalui 3 cara yaitu menggunakan Uji Kolmogorof-Smirnov (Uji K-S), grafik histogram dan kurva penyebaran P-Plot. Untuk Uji K-S yakni jika nilai hasil Uji K-S > dibandingkan taraf signifikansi 0,05 maka sebaran data tidak menyimpang dari kurva normalnya itu uji normalitas. Sedangkan melalui pola penyebaran PPlot dan grafik histogram, yakni jika pola penyebaran memiliki garis normal maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Berikut ini akan disajikan pola penyebaran Pplot.

Gambar 4.1 Pola Penyebaran PPlot



Sumber Data: Pengolahan SPSS, 2024.

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa data tersebar mengikuti atau berada di sekitar garis normal. Dengan demikian maka data variabel independen yaitu pelayanan perizinan, pengawasan dan kinerja anggota serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna senjata api yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Multikolinieritas

Ghozali (2005) menyatakan bahwa uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Jika $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas. Dari hasil pengujian diperoleh hasil seperti tabel di bawah ini.

Tabel 4.17 Nilai Tolerance dan VIF

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Pelayanan perizinan	0,957	1,045
Hubungan kera	0,957	1,045

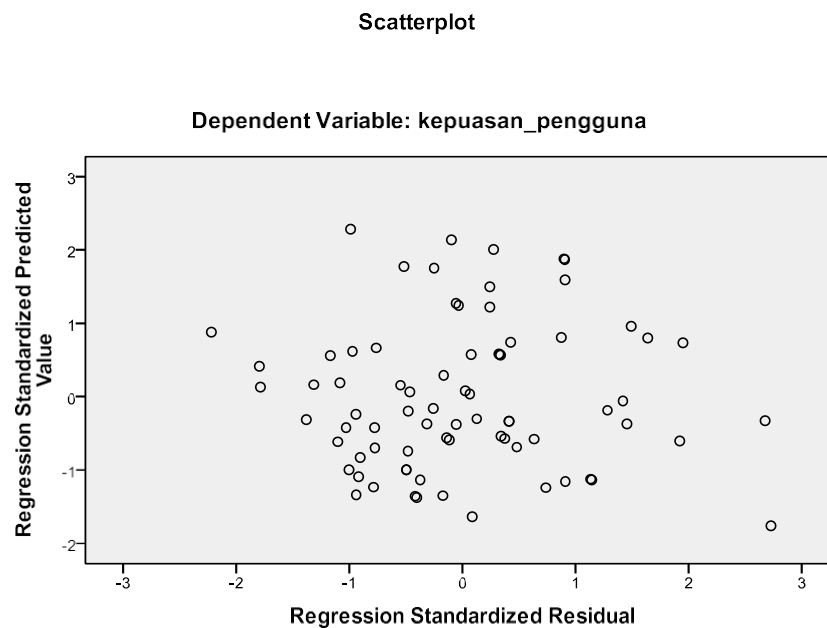
Sumber Data: Pengolahan SPSS, 2024.

Hasil di atas terlihat bahwa nilai tolerance masing-masing variabel yaitu variabel pelayanan perizinan, pengawasan dan kinerja anggota mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 (10%). Sedangkan untuk nilai VIF secara keseluruhan kurang dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa antara variabel independen tidak terdapat gejala multikolonieritas.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas ditandai dengan adanya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas



Sumber Data: Pengolahan SPSS, 2024.

Grafik di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

4.3.4 Uji Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu data pengamatan dipengaruhi oleh data sebelumnya. Dilihat dari tabel durbin watson bahwa nilai batas dalam (du) pada sampel (n) = 76 dengan prediktor (k) = 2 yaitu sebesar 1,6819, sedangkan nilai durbin watson hasil perhitungan yaitu 1,739, dengan demikian diperoleh perhitungan di bawah ini.

$$du < d < 4-du$$

$$1,6819 < 1,739 < 4-1,6819$$

$$1,6819 < 1,739 < 2,3181$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi, positif, dan negatif atau dengan kata lain kepuasan pengguna senjata api selain dipengaruhi oleh variabel

independen juga dipengaruhi oleh kepuasan pengguna senjata api pada periode sebelumnya.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Pengaruh Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.18 Pengujian X1 terhadap Y

t_{hitung}	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
2,888 (sig. 0,005)	1,993	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,000 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber: Data Diolah, 2024.

Untuk variabel pelayanan perizinan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,888 lebih besar dari nilai t_{tabel} pada $n-k-2$ (1,993) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,005, lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, atau dengan kata lain pelayanan perizinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

4.4.2 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.19 Pengujian X2 terhadap Y

t_{hitung}	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
-0,404 (sig. 0,687)	1,993	$-t_{hitung} > -t_{tabel}$ (0,687 < 0,05)	Ha ditolak dan Ho diterima

Sumber: Data Diolah, 2024.

Untuk variabel pengawasan, diperoleh nilai $-t_{hitung}$ sebesar -0,404 lebih besar dari nilai $-t_{tabel}$ pada $n-k-2$ (1,993) atau dengan kata lain $-t_{hitung} > -$

t_{tabel} , sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,687, lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Dengan demikian, H_a ditolak dan H_o diterima, atau dengan kata lain pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

4.4.3 Kinerja Anggota Memperkuat Pengaruh Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api di Kepolisian Daerah Lampung

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.20 Pengujian Moderasi ZX1 terhadap Y

t_{hitung}	$t_{\text{tabel}} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
-1,672 (sig. 0,099)	1,993	$-t_{\text{hitung}} > -t_{\text{tabel}}$ (0,099 < 0,05)	H_a ditolak dan H_o diterima

Sumber: Data Diolah, 2024.

Untuk variabel moderasi pelayanan perizinan dengan kinerja anggota diperoleh nilai $-t_{\text{hitung}}$ sebesar -1,672 lebih besar dari nilai $-t_{\text{tabel}}$ pada $n-k-2$ (1,993) atau dengan kata lain $-t_{\text{hitung}} > -t_{\text{tabel}}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,099, lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Dengan demikian, H_a ditolak dan H_o diterima, atau dengan kata lain kinerja anggota tidak memperkuat pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

4.4.4 Kinerja Anggota Memperkuat Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api di Kepolisian Daerah Lampung

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.21 Pengujian Moderasi ZX2 terhadap Y

t_{hitung}	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
1,689 (sig. 0,066)	1,993	$t_{hitung} < t_{tabel}$ (0,066 < 0,05)	Ha ditolak dan Ho diterima

Sumber: Data Diolah, 2024.

Untuk variabel moderasi pengawasan dengan kinerja anggota, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,689 lebih kecil dari nilai t_{tabel} pada $n-k-2$ (1,993) atau dengan kata lain $t_{hitung} < t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,066, lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, H_a ditolak dan H_o diterima, atau dengan kata lain kinerja anggota tidak memperkuat pengaruh pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api

Pelayanan perizinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} 4,853 lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,993) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Variabel pelayanan perizinan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, mengandung arti bahwa setiap dimensi $X_{1.1}$, $X_{1.2}$, $X_{1.3}$, $X_{1.4}$ dan $X_{1.5}$ mampu menjelaskan kepuasan pengguna senjata api.

Dengan demikian, H_o ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain pelayanan perizinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

Secara normatif, menurut Arief (2014:33), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived Service*) melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunarti (2017) bahwa Hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya maka variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan perizinan penggunaan senjata api, maka akan semakin puas pula masyarakat yang menggunakan layanan senjata api, begitu pula sebaliknya, jika pelayanan perizinan yang tidak baik, maka akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

4.5.2 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api, yang

ditunjukkan oleh nilai $-t_{hitung}$ sebesar -0,404 lebih besar dari nilai $-t_{tabel}$ pada $n-k-2$ (1,993) atau dengan kata lain $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,687, lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan tidak signifikan. Variabel pengawasan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, mengandung arti bahwa setiap dimensi $X_{2.1}$, $X_{2.2}$, $X_{2.3}$, $X_{2.4}$ dan $X_{2.5}$ tidak mampu menjelaskan kepuasan pengguna senjata api.

Dengan demikian, H_a ditolak dan H_o diterima, atau dengan kata lain pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

Menurut Hasibuan (2001:242) menjelaskan pengawasan (*controlling*) sebagai elemen atau fungsi keempat manajemen adalah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Ada banyak sebutan bagi pengawasan (*controlling*). Antara lain adalah *evaluating*, *appraising*, atau *correcting*. Sebutan *controlling* lebih banyak digunakan karena lebih mengandung konotasi yang mencakup penetapan standar. Pengukuran kegiatan, dan pengambilan tindakan korektif. Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses menjamin tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suardi (2018) dengan kesimpulan bahwa Tingkat pelayanan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Pengawasan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Hal ini disebabkan oleh indikator pengawasan yang digunakan dalam penelitian ini

tidaklah sama, selain itu juga adanya perbedaan subyek dan obyek dalam penelitian bisa menyebabkan bias dan perbedaan dalam setiap penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengawasan yang dilakukan, maka akan belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pengguna senjata api, begitu pula sebaliknya, jika pengawasan yang dilakukan tidak baik, maka belum tentu menurunkan kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

4.5.3 Kinerja Anggota Memperkuat Pengaruh Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api di Kepolisian Daerah Lampung

Variabel moderasi pelayanan perizinan dengan kinerja anggota diperoleh nilai $-t_{hitung}$ sebesar -1,672 lebih besar dari nilai t_{tabel} pada $n-k-2$ (1,993) atau dengan kata lain $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,099, lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan tidak signifikan.

Variabel moderasi kinerja anggota ternyata tidak memperkuat pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, hal ini memperlihatkan jika dimensi yang ada dalam kinerja anggota yaitu Z_1 , Z_2 , Z_3 , Z_4 dan Z_5 tidak mampu memperkuat dimensi pelayanan perizinan terhadap peningkatan kepuasan pengguna senjata api.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widowati dan Moklas bahwa perhitungan dengan metode *Moderated Regression Analysis* (MRA) diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa persepsi responden mengenai kualitas pelayanan berpengaruh semakin kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan jika dimoderat oleh kinerja. Dengan

demikian apabila manajemen Rumah Sakit dalam memposisikan pegawai (SDM) yang sudah berpengalaman sesuai dalam bidangnya akan lebih memperkuat atau meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan dimensi yang digunakan serta subyek dan banyaknya obyek dalam penelitian.

Dengan demikian, H_a ditolak dan H_o diterima, atau dengan kata lain kinerja anggota tidak memperkuat pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.

4.5.4 Kinerja Anggota Memperkuat Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepuasan Pengguna Senjata Api di Kepolisian Daerah Lampung

Variabel moderasi pengawasan dengan kinerja anggota, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,689 lebih kecil dari nilai t_{tabel} pada $n-k-2$ (1,993) atau dengan kata lain $t_{hitung} < t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,066, lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan.

Variabel moderasi kinerja anggota ternyata tidak memperkuat pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung, hal ini memperlihatkan jika dimensi yang ada dalam kinerja anggota yaitu Z_1 , Z_2 , Z_3 , Z_4 dan Z_5 tidak mampu memperkuat dimensi pengawasan terhadap peningkatan kepuasan pengguna senjata api.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Here, Hamid dan Manafe (2024) bahwa nilai *p value* 0,003 dibawah 0,05, sehingga kinerja memediasi variabel pengawasan terhadap kepuasan kerja maka, hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa terjadi mediasi parsial/sebagian dimana pengawasan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan disiplin kerja.

Dengan demikian, Ha ditolak dan Ho diterima, atau dengan kata lain kinerja anggota tidak memperkuat pengaruh pengawasan terhadap kepuasan pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung. Hal ini mengandung arti bahwa adanya pengawasan yang baik dan didukung oleh kinerja anggota, belum tentu mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna senjata api di Kepolisian Daerah Lampung.