

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN CEISA TERHADAP
PERSEPSI KEGUNAAN CEISA, SIKAP TERHADAP CEISA, DAN
PENERIMAAN CEISA DENGAN PENDEKATAN TAM
(Studi pada Pegawai Kantor Bea dan Cukai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung
Perak Surabaya)**

**Reilly Permana Adi
Kertahadi
Mochammad Al Musadieg
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email: Reilly.permana@gmail.com**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived ease CEISA on the perception of usefulness CEISA and attitude towards CEISA and the determine the influence of perception uses CEISA of the attitude CEISA and Acceptance CEISA and determine the effect attitude CEISA on the acceptance CEISA uses the approach of TAM (Technology Acceptance Model). This type of research falls under the category explanatory research with survey. This location of this research is tax office of customs and excise (KPPBC) type madya Tanjung Perak Surabaya with sample totalling 80 people. Data sources used were primary and secondary data, with data collection techniques through a questionnaire, interviews and dokumentasi. Data analysis techniques used descriptive analysis and inferential statistical analysis using structural equation modelling (SEM) or structural equation model. The results showed that the perceived ease of use CEISA The effect on the perception of the usefulness CEISA is significant. The influence of perceived ease of use CEISA on attitudes towards CEISA is significant. Influence the perception of the usefulness of CEISA terhadap attitude towards CEISA is significant. CEISA influence the perception of the usefulness of the reception CEISA is significant. CEISA influence attitudes towards the acceptance CEISA is significant.

Keywords : Perceived Ease , Usability Perceptions , Attitudes , Acceptance, TAM (Technology Acceptance Model), Structural Equation Modelling (SEM).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan CEISA terhadap persepsi kegunaan CEISA dan sikap terhadap CEISA kemudian mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan CEISA terhadap Sikap CEISA dan Penerimaan CEISA, serta mengetahui pengaruh sikap CEISA terhadap penerimaan CEISA dengan menggunakan pendekatan TAM. Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori *explanatory research* dengan pendekatan survey. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya dengan sampel yang berjumlah 80 orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengambilan data melalui kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan *structural equation modeling* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan CEISA terhadap persepsi kegunaan CEISA adalah signifikan. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan CEISA terhadap sikap terhadap CEISA adalah signifikan. Pengaruh persepsi kegunaan CEISA terhadap sikap terhadap CEISA adalah signifikan. Pengaruh persepsi kegunaan CEISA terhadap penerimaan CEISA adalah signifikan. Pengaruh sikap terhadap CEISA terhadap penerimaan CEISA adalah signifikan. Maka dari lima hipotesis tersebut semua diterima.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Sikap, penerimaan, (Technology Acceptance Model) TAM an structural equation modeling (SEM)

I PENDAHULUAN

Dalam aktivitas bisnis internasional terdapat satu aspek yang dapat dikatakan sebagai nyawa dari kegiatan ini, yakni ekspor dan impor. Kegiatan ekspor dan impor menjadi suatu alasan kegiatan bisnis internasional dapat tetap hidup dan terus mengalami perkembangan sampai saat ini. Kegiatan ekspor dan impor juga tidak luput dari adanya keterbatasan sumber daya pada suatu negara sehingga memaksa negara tersebut melakukan impor agar kebutuhan suatu negara dapat tetap terpenuhi. Hal sebaliknya juga terjadi pada negara dengan sumber daya yang melimpah, dimana untuk mengefektifkan sumber daya yang ada maka negara tersebut dapat mengekspor sumber dayanya kepada negara lain yang membutuhkan.

Menurut data Kementerian Perdagangan Republik Indonesia dari tahun 2010 sampai tahun 2014 kuantitas ekspor impor semakin meningkat secara signifikan baik dari migas dan komoditi, hal tersebut dipicu oleh semakin bertambah pelaku ekspor dan impor, ini sangat mempengaruhi alur/sistem administrasi yang ada pada badan bea dan cukai. Direktorat Jendral Bea dan Cukai merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memegang peran penting dalam perekonomian dan industri ekspor dan impor di Indonesia. Administrasi pabean harus melakukan pemeriksaan barang seakurat mungkin disisi lain untuk memperlancar arus barang, intervensi pabean dalam melaksanakan pemeriksaan barang harus dilakukan semaksimal mungkin untuk melakukan hal tersebut Direktorat Jendral Bea dan Cukai Tanjung Perak Surabaya telah didukung oleh teknologi informasi terbaru berupa sistem aplikasi (*Customs-Excise Information System Automation*) CEISA. Sistem aplikasi CEISA merupakan sentralisasi sistem pelayanan dan pengawasan yang akan mempermudah sistem layanan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Dengan adanya CEISA, seluruh sistem pelayanan DJBC akan termonitor, transparan, dan tersedia secara *real-time* untuk mendukung layanan yang terintegrasi secara nasional. Sistem sentralisasi pelayanan dan pengawasan bertajuk CEISA akan dilakukan satu atap, dimana pengoperasian pelayanannya dilakukan dari kantor pusat di Jakarta, sementara kantor daerah hanya sebagai pengguna (*user*) yang mengisi seluruh transaksi yang dilakukan.

Penerapan sistem CEISA dalam Direktorat jendral Bea dan Cukai akan berpengaruh pada keseluruhan instansi, terutama pada sumber daya manusia. Faktor pengguna sangat penting untuk

diperhatikan dalam penerapan sistem CEISA, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem CEISA mempunyai pengaruh besar dalam menentukan pengembangan/penerapan sistem CEISA tersebut dengan pemakaian *Technology Acceptance Model (TAM)*. Peningkatan kepercayaan pemakai teknologi diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka, penerimaan penggunaan sistem CEISA sangat dipengaruhi oleh perilaku/sikap pengguna karena sistem tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penulisan skripsi ini diambil judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan CEISA terhadap Persepsi Kegunaan CEISA, Sikap terhadap CEISA, dan Penerimaan CEISA dengan Pendekatan TAM” (studi pada karyawan Kantor Pelayanan Pajak Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya)”**

II KAJIAN PUSTAKA

CEISA (*Customs-Excise Information System Automation*)

CEISA (*Customs-Excise Information System Automation*) adalah sistem informasi kepabeanan dan cukai yang merupakan program khusus milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang di dalamnya terdiri dari berbagai aplikasi yang digunakan untuk proses administrasi, pelayanan, pengawasan dan hal yang terkait dengan tugas dan fungsi Direktorat jendral bea dan cukai.

TAM (*Technology Acceptance Model*)

Salah satu model yang sering digunakan untuk menggambarkan tingkat penerimaan teknologi informasi adalah TAM. TAM dikembangkan oleh Davis dari TRA oleh Ajzen dan Fishbein dalam Jogiyanto (2007:25) merupakan model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi.

TAM menambahkan 2 konstruk untuk ke dalam model TRA. 2 konstruk utama ini adalah persepsi kegunaan atau kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh 2 konstruk tersebut. Persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku. Pemakaian teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi

(minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Persepsi kegunaan juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan tetapi tidak sebaliknya. Pengguna sistem akan menggunakan teknologi informasi jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika merasa bahwa sistem masih berguna (jogiyanto, 2007:111).

Menurut Venkatesh dan Morirs dalam Sanjaya (2005:112), TAM menjelaskan secara kuat dan sederhana penerimaan suatu teknologi dan perilaku para pemakai. Konsep TAM dilandasi oleh TRA yang menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan dan memanfaatkan komputer jika dia merasa bahwa teknologi informasi memberikan manfaat positif. Dalam TAM dikenal 5 konstruk, yaitu

1. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

Davis, F.D dalam Nasution (2004:5) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Menurut Goodwin dan Silver dalam Nasution (2004:5) menyatakan bahwa intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang dalam mempelajari komputer. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan TI bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan TI (secara manual). Pengguna TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dioperasionalkan (compartible) sebagai kemudahan penggunaan.

2. Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*)

Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Davis dalam Nasution (2004:4) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi

kerja orang yang menggunakannya. Menurut Thompson dalam Nasution (2004:4) kemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugasnya.

3. Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*)

Wibowo (2006:2) menyatakan bahwa *attitude toward behavior* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Penelitian lain menyatakan bahwa faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*). Sikap terhadap menggunakan teknologi didefinisikan oleh Davis dalam jogiyanto (2007:116) sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (“an individual’s positive or negative feeling about performing the target behavior.”).

4. Minat perilaku (*behavioral intention*)

Behavioral intention to use adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (wibowo, 2006:2). Minat perilaku dapat dilihat dari tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang sehingga dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah peralatan (*peripheral*) pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behaviorial intention*) untuk melakukannya.

5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) atau perilaku (*behavior*)

Actual system usage adalah kondisi nyata penggunaan sistem (wibowo,2006:3). Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku dikonsepsikan dalam penggunaan sesungguhnya (*actual use*) yang merupakan bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Dengan kata lain pengukuran penggunaan sesungguhnya (*actual use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan

produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

III METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong dalam penelitian *explanatory* (eksplanatori) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak khususnya pada pemeriksa barang, pelaksana administrasi manifest, pelaksana administrasi impor dan ekspor serta pelaksana administrasi pendistribusian dokumen. Dengan mengacu pada pendapat Arikunto maka penelitian ini menggunakan populasi 80 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisioner.

Variabel Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1).
- Persepsi Kegunaan CEISA (Y_1).
- Sikap terhadap CEISA (Y_2).
- Penerimaan CEISA (Y_3).
- SEM (*Structural equation modelling*).
- TAM (*Technology Acceptance Model*).

Teknik Analisa Data

Tahap-tahap dalam analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

- Menganalisis pemodelan persamaan struktural yaitu SEM atau *structural Equation Modeling* dengan data yang telah dikumpulkan.
- Langkah selanjutnya menyusun path diagram.
- Konversi path diagram dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = \gamma_1 X_1 + \zeta_1$$

$$Y_2 = \gamma_2 X_1 + \beta_1 Y_1 + \zeta_2$$

$$Y_3 = \beta_2 X_1 + \beta_3 Y_2 + \zeta_3 \\ = \beta_4 Y_3 + \zeta_3$$

Keterangan:

X_1 = persepsi kemudahan penggunaan

Y_1 = persepsi kegunaan

Y_2 = sikap penggunaan

Y_3 = penerimaan

β (betha) = hubungan langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen.

δ (delta) = hubungan langsung variabel endogen terhadap variabel eksogen.

ϵ (epsilon) = kesalahan dalam persamaan yaitu antara variabel eksogen dan/atau variabel endogen terhadap variabel endogen.

γ (gamma) = kesalahan pengukuran (*measurement error*) dari indikator variabel eksogen.

ζ (zeta) = kesalahan pengukuran (*measurement error*) dari indikator variabel endogen.

- Melakukan pemilihan *imput matrix* dan estimasi model.
- Menilai problem identifikasi.
- Evaluasi model dengan menggunakan *Good of Fit Indices*.

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Penjelasan atau deskripsi tersebut akan disajikan berdasarkan analisa distribusi frekuensi tiap indikator dari variabel penelitian.

1. Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1)

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	5	3,33	10	70,67	3	24,67	2	1,33	0	0	15	100	3,76
X1.2	2	1,33	10	69,33	4	28,67	1	0,67	0	0	15	100	3,71
X1.3	5	3,33	10	68,00	4	28,00	1	0,67	0	0	15	100	3,74
X1.4	3	2,00	11	74,67	3	22,67	1	0,67	0	0	15	100	3,78
X1.5	4	2,67	9	62,00	5	34,00	2	1,33	0	0	15	100	3,66
X1.6	7	4,67	10	71,33	3	24,00	0	0,00	0	0	15	100	3,81
Grand Mean												3,74	

Sumber: data primer diolah

Nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan (X_1)

adalah 3,74, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi bahwa CEISA adalah program yang mudah untuk digunakan.

2. Variabel Persepsi Kegunaan CEISA (Y₁)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kegunaan (Y₁)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1.1	14	9,33	112	74,67	24	16,00	0	0,00	0	0,00	150	100	3,93
Y1.2	8	5,33	110	73,33	32	21,33	0	0,00	0	0,00	150	100	3,84
Y1.3	8	5,33	113	75,33	29	19,33	0	0,00	0	0,00	150	100	3,86
Y1.4	12	8,00	111	74,00	27	18,00	0	0,00	0	0,00	150	100	3,90
Y1.5	9	6,00	108	72,00	33	22,00	0	0,00	0	0,00	150	100	3,84
Y1.6	10	6,67	101	67,33	39	26,00	0	0,00	0	0,00	150	100	3,81
<i>Grand Mean</i>												3,86	

Sumber: data primer diolah

Rata-rata jawaban responden untuk semua item pernyataan yang menjelaskan variabel persepsi kegunaan CEISA adalah 3,86, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa program CEISA memiliki kegunaan yang dapat membantu pelaksanaan kerja responden.

3. Variabel Sikap terhadap CEISA (Y₂)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Sikap terhadap CEISA (Y₂)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y2.1	13	8,67	98	65,33	39	26,00	0	0,00	0	0,00	150	100	3,83
Y2.2	18	12,00	98	65,33	33	22,00	1	0,67	0	0,00	150	100	3,89
Y2.3	8	5,33	110	73,33	31	20,67	1	0,67	0	0,00	150	100	3,83
Y2.4	9	6,00	104	69,33	35	23,33	2	1,33	0	0,00	150	100	3,80
Y2.5	8	5,33	103	68,67	37	24,67	2	1,33	0	0,00	150	100	3,78
<i>Grand Mean</i>												3,83	

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden dengan kelima skala yang digunakan pada variabel sikap terhadap CEISA, yaitu sebesar 3,83, diketahui bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa pelaksanaan CEISA merupakan hal yang cukup baik, cukup bijaksana, cukup menyenangkan, cukup menguntungkan, dan cukup positif.

4. Variabel Penerimaan terhadap CEISA (Y₃)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Penerimaan terhadap CEISA (Y₃)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y3.1	7	4,67	98	65,33	42	28,00	3	2,00	0	0,00	150	100	3,73
Y3.2	8	5,33	94	62,67	47	31,33	1	0,67	0	0,00	150	100	3,73
Y3.3	10	6,67	84	56,00	54	36,00	2	1,33	0	0,00	150	100	3,68
<i>Grand Mean</i>												3,71	

Sumber: data primer diolah

Rata-rata keseluruhan jawaban responden untuk item pernyataan variabel penerimaan terhadap CEISA adalah 3,71. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki penerimaan yang baik atas penerapan dan penggunaan CEISA dalam bekerja.

Analisis SEM AMOS

Uji Normalitas Sebaran dan Linieritas

Tabel 5. Hasil Pengujian Normalitas

Variabel	min	max	ske w	C .r.	kurtosis	c.r.
Y3.3	2,000	5,000	-,020	-,102	-,255	-,636
Y3.2	2,000	5,000	-,176	-,880	-,140	-,350
Y3.1	2,000	5,000	-,527	-,2633	,468	1,170
Y2.1	3,000	5,000	-,020	-,098	-,144	-,361
Y2.2	2,000	5,000	-,150	-,750	,234	,586
Y2.3	2,000	5,000	-,551	-,2755	1,093	2,733
Y2.4	2,000	5,000	-,518	-,2591	,839	2,098
Y2.5	2,000	5,000	-,523	-,2616	,709	1,773
Y1.6	3,000	5,000	-,118	-,589	-,058	-,145

Variabl e	min	max	ske w	C .r.	kurtosi s	c.r.
Y1.5	3,000	5,000	-,263	-,1317	,378	,946
Y1.4	3,000	5,000	-,192	-,960	,765	1,912
Y1.3	3,000	5,000	-,387	-,1,936	,804	2,010
Y1.2	3,000	5,000	-,340	-,1,698	,498	1,244
Y1.1	3,000	5,000	-,134	-,668	,911	2,277
X1.1	2,000	5,000	-,743	-,3,717	,832	2,081
X1.2	2,000	5,000	-,768	-,3,840	-,108	-,269
X1.3	2,000	5,000	-,492	-,2,460	,129	,323
X1.4	2,000	5,000	-,946	-,4,729	,891	2,228
X1.5	2,000	5,000	-,446	-,2,229	-,145	-,363
X1.6	3,000	5,000	-,334	-,1,668	,174	,435
Multivariate					73,816	15,238

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil uji yang disajikan dalam tabel diatas tersebut menunjukkan bahwa nilai *c.r. multivariate* yang bernilai 15,238. Angka tersebut melebihi dari nilai $\pm 2,58$ sehingga dapat diartikan bahwa asumsi normalitas belum terpenuhi.

Evaluasi atas *Outlier*

Tabel 6. Hasil Pengujian *Outlier Multivariate*

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,2597	4,8905	3,7112	,37179	150
Std. Predicted Value	-3,904	3,172	,000	1,000	150
Standard Error of Predicted Value	,032	,141	,059	,022	150
Adjusted Predicted Value	2,2488	4,8810	3,7107	,37142	150
Residual	-1,53093	1,18732	,00000	,38081	150
Std. Residual	-3,980	3,086	,000	,990	150
Stud. Residual	-4,070	3,106	,001	1,008	150
Deleted Residual	-1,60111	1,20215	,00048	,39523	150
Stud. Deleted Residual	-4,307	3,202	-,002	1,025	150
Mahal. Distance	,052	19,131	2,980	3,231	150
Cook's Distance	,000	,216	,010	,028	150
Centered Leverage Value	,000	,128	,020	,022	150

a. Dependent Variable: Y3

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas, setelah dilakukan pengujian diketahui bahwa nilai MD maksimum adalah sebesar 19,131 lebih kecil dari 1.655443. Oleh karena itu diputuskan dalam penleitian tidak terdapat *outlier multivariate* (antar variabel).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 7. Faktor Loading dan Konstruk dengan *Confirmatory Factor Analysis*

Variabel	Indikator	Faktor Loading			
		1	2	3	4
Persepsi Kemudahan Pengguna CEISA	X1.1	0,644			
	X1.2	0,865			
	X1.3	0,787			
	X1.4	0,586			
	X1.5	0,237			
	X1.6	0,240			
Persepsi Kegunaan CEISA	Y1.1		0,696		
	Y1.2		0,797		
	Y1.3		0,723		
	Y1.4		0,624		
	Y1.5		0,616		
	Y1.6		0,552		
Sikap terhadap CEISA	Y2.1			0,470	
	Y2.2			0,618	
	Y2.3			0,742	
	Y2.4			0,972	
	Y2.5			0,968	
Penerimaan Sistem CEISA	Y3.1				0,930
	Y3.2				0,903
	Y3.3				0,735

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil *confirmatory factor analysis* terlihat bahwa *factor loadings* masing masing butir pertanyaan yang membentuk setiap *construct* sebagian besar ≥ 0.5 , sehingga butir-butir instrumentasi setiap konstruk tersebut dapat dikatakan *validitasnya cukup baik* dan dapat diterima.

Tabel 8. Pengujian *Reliability Consistency Internal*

Variabel	Indikator	Item to Total Correlation	Koefisien Cronbach's Alpha
Persepsi Kemudahan Pengguna CEISA	X1.1	0,522	0,722
	X1.2	0,656	
	X1.3	0,634	
	X1.4	0,565	
	X1.5	0,236	
	X1.6	0,189	
Persepsi Kegunaan CEISA	Y1.1	0,499	0,828
	Y1.2	0,585	
	Y1.3	0,564	
	Y1.4	0,642	
	Y1.5	0,705	

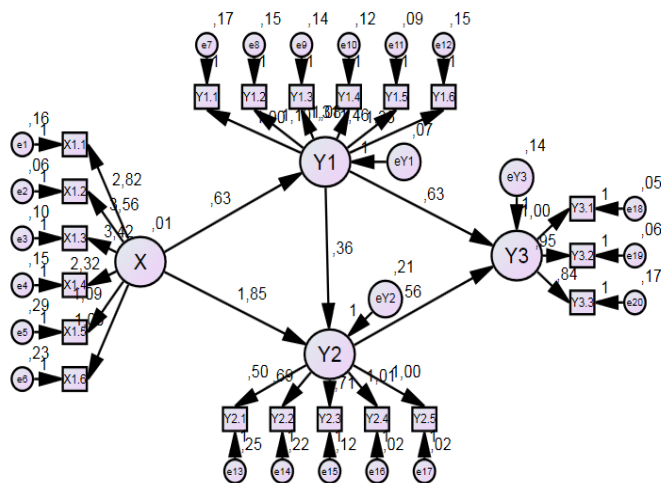
	Y1.6	0,590	
Sikap terhadap CEISA	Y2.1	0,530	0,883
	Y2.2	0,697	
	Y2.3	0,771	
	Y2.4	0,814	
	Y2.5	0,805	
Penerimaan Sistem CEISA	Y3.1	0,819	0,890
	Y3.2	0,831	
	Y3.3	0,712	

Sumber: data primer diolah

Hasil pengujian reliabilitas konsistensi internal untuk setiap *construct* di atas menunjukkan hasil yang baik dimana koefisien koefisien *Cronbach's Alpha* yang diperoleh seluruhnya memenuhi *rules of thumb* yang disyaratkan yaitu > 0.7 . Selain melakukan pengujian konsistensi internal *Cronbach's Alpha*, perlu juga dilakukan pengujian *construct reliability* dan *variance extracted*.

Pengujian Model Dengan *One-Step Approach*

Hasil estimasi dan fit model *one step approach to SEM* dengan menggunakan program aplikasi Amos 20.0 terlihat pada Gambar 1 dan Tabel 5.



Gambar 1. Model Pengukuran Kausalitas *One Step Approach*

Tabel 9. Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit Indices*

Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Cmin/DF	2,048	$\leq 2,00$	Kurang Baik
Probability	0,000	$\geq 0,05$	Kurang Baik
RMSEA	0,084	$\leq 0,08$	Baik
GFI	0,806	$\geq 0,90$	Kurang Baik
AGFI	0,754	$\geq 0,90$	Kurang Baik
TLI	0,876	$\geq 0,95$	Kurang Baik
CFI	0,893	$\geq 0,94$	Kurang Baik

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan peneliti sehingga memperoleh model sebagaimana yang telah tersaji di atas, serta evaluasi terhadap model *One Step base model* ternyata dari semua kriteria *goodness of fit* yang digunakan, secara keseluruhan menunjukkan hasil evaluasi model yang kurang baik, berarti model belum sesuai dengan data.

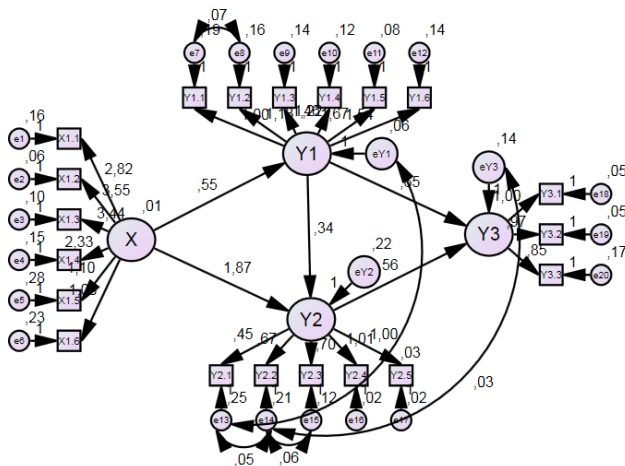
Adapun, tahap modifikasi ini dilakukan dengan melihat nilai *Modification Indices* yang diperoleh dari pengujian sebagai berikut:

Tabel 10. Nilai Indeks Kovarians

			M.I.	Par Change
eY3	<-->	X	4,797	,010
e13	<-->	eY1	11,931	,041
e14	<-->	X	4,794	,011
e14	<-->	eY3	10,051	,050
e14	<-->	e19	7,935	,032
e14	<-->	e13	16,533	,078
e15	<-->	X	6,289	,009
e15	<-->	eY3	9,452	,036
e15	<-->	e13	5,254	,032
e15	<-->	e14	29,320	,073
e16	<-->	e20	4,582	-,014
e16	<-->	e14	4,146	-,014
e12	<-->	eY2	5,896	,040
e12	<-->	e13	5,625	,040
e11	<-->	eY2	5,424	-,032
e11	<-->	e19	6,701	,022
e9	<-->	eY3	7,922	-,037
e9	<-->	e10	7,395	,033
e8	<-->	eY2	5,245	,037
e7	<-->	X	4,579	,010
e7	<-->	eY3	4,165	,029
e7	<-->	e8	18,686	,062
e1	<-->	e20	4,220	-,031
e2	<-->	e10	5,840	-,024
e3	<-->	e15	4,198	,021
e5	<-->	eY2	5,871	-,051
e5	<-->	e4	7,361	,048
e6	<-->	eY1	7,072	,031
e6	<-->	eY2	6,956	,051
e6	<-->	e8	8,399	,047

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel diatas terdapat nilai M.I. (*Modification Indices*) atau nilai residual yang tinggi. Bila jumlah residual cukup besar atau lebih besar dari 10 dari semua residual kovarians yang dihasilkan, maka modifikasi perlu dilakukan. Hasil model yang telah dimodifikasi sebagaimana ditampilkan pada gambar 2:



Gambar 2. Model pengukuran Kausalitas One Step Approach Modifikasi

Tabel 11. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices

Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Cmin/DF	1,612	≤ 2,00	Baik
Probability	0,000	≥ 0,05	Kurang Baik
RMSEA	0,064	≤ 0,08	Baik
GFI	0,853	≥ 0,90	Marginal
AGFI	0,807	≥ 0,90	Marginal
TLI	0,928	≥ 0,95	Marginal
CFI	0,939	≥ 0,95	Marginal

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap model *one step modifikasi* ternyata dari semua kriteria *goodness of fit* yang digunakan, sebagian besar menunjukkan hasil evaluasi model yang baik, berarti model telah sesuai dengan data.

Hasil Uji Hipotesis

Penelitian ini dilakukan untuk pengaruh dari Persepsi Kemudahan Penggunaan CEISA terhadap Persepsi Kegunaan CEISA, Sikap terhadap CEISA, dan Penerimaan CEISA dengan Pendekatan TAM. Objek penelitian ini adalah Kantor Pengawasan dan

Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Tanjung Perak yang berlokasi di Jl. Perak Timur, No, 498 Surabaya.

Berikut ini akan disajikan hasil pengujian hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini. Adapun hasil uji hipotesis dapat diketahui dalam tabel 7 di bawah ini:

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis

Regression Weights	Ustd Estimate	Std Estimate	Prob	Keputusan
Y1 <--- X	0,276	0,633	0,049	Diterima
Y2 <--- X	0,415	1,848	0,013	Diterima
Y2 <--- Y1	0,185	0,360	0,036	Diterima
Y3 <--- Y1	0,322	0,627	0,000	Diterima
Y3 <--- Y2	0,558	0,560	0,000	Diterima

Sumber: data primer diolah

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kegunaan

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa persepsi kemudahan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan (Y₁), yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas dalam pengaruh tersebut yang lebih kecil daripada 0,05, yaitu sebesar 0,049. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada persepsi kemudahan penggunaan akan memberikan pengaruh yang signifikan yang dapat menyebabkan perubahan pada persepsi kegunaan. Berdasarkan arah pengaruh yang positif yang terlihat pada nilai positif dari *standar estimate*, maka semakin baik persepsi kemudahan penggunaan program CEISA akan menyebabkan semakin baik juga persepsi kegunaan dari program tersebut. Hasil ini menjelaskan bahwa sebagian besar karyawan KPPBC memiliki persepsi kegunaan yang baik terhadap program CEISA, bahwa program CEISA adalah program yang mudah untuk digunakan, dapat digunakan untuk berbagai keperluan yang menunjang pekerjaan, merupakan sistem teknologi yang mudah untuk diinteraksi, dan fleksibel.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap terhadap CEISA

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap terhadap CEISA, yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas pengaruh tersebut yang lebih kecil dari 0,05, yaitu sebesar 0,013. Hasil ini menunjukkan

bahwa perubahan pada persepsi kemudahan penggunaan memberikan pengaruh yang signifikan dan menyebabkan perubahan pada sikap terhadap CEISA. Dengan melihat arah pengaruh yang positif, yang diketahui dari nilai positif dari *standard estimate*, maka pengaruh yang terjadi bersifat searah, artinya semakin baik persepsi kemudahan penggunaan akan menyebabkan semakin baik juga sikap terhadap CEISA. Program CEISA merupakan program yang mudah untuk digunakan sekaligus memberikan manfaat atau kegunaan besar bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan yaitu terkait pemeliharaan yang harus dilakukan secara ekstra dalam hal jaringan dan sistem-sistem pendukungnya

3. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap terhadap CEISA

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap terhadap CEISA, yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas yang lebih kecil daripada 0,05, yaitu sebesar 0,036. Hasil ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada persepsi kegunaan akan memberikan pengaruh yang signifikan dan menyebabkan perubahan pada sikap terhadap CEISA. Pengaruh yang terjadi adalah searah, yang terlihat dari nilai positif *standard estimate*, yang berarti bahwa semakin baik persepsi kegunaan terhadap CEISA akan memberikan pengaruh signifikan dan menyebabkan semakin baik juga sikap terhadap CEISA. Hasil yang didapat dari penelitian ini sejalan dengan temuan Kartika (2009), yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan terhadap sistem teknologi memiliki pengaruh positif terhadap sikap terhadap sistem teknologi.

4. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penerimaan CEISA

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan CEISA, yang terlihat dari nilai probabilitas yang lebih kecil dari 0,05, yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada persepsi kegunaan akan memberikan pengaruh yang signifikan dan menyebabkan perubahan pada penerimaan CEISA. Pengaruh tersebut bersifat searah, yang diketahui dari nilai positif dari *standard estimate*, sehingga semakin baik persepsi kegunaan akan menyebabkan semakin baik juga penerimaan terhadap CEISA. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Tangke (2005), yang menemukan bahwa persepsi kegunaan sistem teknologi memiliki pengaruh kuat terhadap penerimaan sistem teknologi tersebut. Hal ini juga didukung oleh Teori TAM yang dikemukakan oleh Davis (dalam Nasution, 2004:4) bahwa kegunaan atau manfaat positif yang didapatkan dari sebuah sistem teknologi akan menumbuhkan kepercayaan pada pengguna.

5. Pengaruh Sikap terhadap CEISA terhadap Penerimaan CEISA

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, diketahui bahwa sikap terhadap CEISA memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan CEISA, yang terlihat dari nilai probabilitas yang lebih kecil daripada 0,05, yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada sikap terhadap CEISA akan memberikan pengaruh dan menyebabkan perubahan pada penerimaan CEISA. Arah pengaruh yang terjadi bersifat searah, yang diketahui dari nilai positif *standard estimate*, yang berarti bahwa semakin baik sikap terhadap CEISA akan menyebabkan semakin baik juga penerimaan terhadap CEISA. Hasil ini menjelaskan mengenai keadaan sikap karyawan KPPBC terhadap program CEISA yang berada dalam keadaan baik, dan menyebabkan adanya penerimaan karyawan yang baik terhadap penerapan program CEISA, yang terlihat dari intensitas karyawan dalam menggunakan sistem setiap hari selama seminggu dengan waktu 2-3 jam perhari.

V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan CEISA terhadap persepsi kegunaan CEISA adalah signifikan.
2. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan CEISA terhadap sikap terhadap CEISA adalah signifikan.
3. Pengaruh persepsi kegunaan CEISA terhadap sikap terhadap CEISA adalah signifikan.
4. Pengaruh persepsi kegunaan CEISA terhadap penerimaan CEISA adalah signifikan.
5. Pengaruh sikap terhadap CEISA terhadap penerimaan CEISA adalah signifikan.

Saran

1. Saran Bagi Perusahaan

KPPBC yang menjadi objek penelitian ini khususnya perlu melakukan beberapa pengembangan dalam penerapan sistem CEISA, terutama dalam hal sistem alternatif sebagai cadangan apabila terjadi kegagalan sistem CEISA, sehingga tidak akan memberikan dampak kerugian yang sangat besar seperti saat ini. Dengan adanya sistem alternatif tersebut, meskipun tidak seefektif atau sebaik CEISA, namun paling tidak dapat memberikan kemudahan dan kemanfaatan yang lebih baik daripada tidak ada sistem alternatif sama sekali sampai harus mengerjakan berbagai aktivitas secara manual. Saran lain yang dapat diberikan adalah terkait respon perbaikan yang harus ditingkatkan.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mencoba menambahkan analisa terhadap variabel-variabel lain yang terkait dalam model TAM selain variabel yang telah diteliti dalam penelitian ini, misalnya dengan meningkatkan analisa sampai ke variabel minat penggunaan dan penggunaan secara nyata terhadap sistem teknologi. Hal ini akan memberikan sebuah penjelasan dan temuan yang semakin berkembang dan dapat memberikan kontribusi lebih terhadap perusahaan yang menjadi objek penelitian sekaligus terhadap bidang akademis.

Perilaku (Behaviorial Aspect). USU Digital Library

Wibowo, Arief. 2006. Kajian tentang Perilaku Penggunaan Sistem Informasi dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, Fred D., Richard P. Bagozzi, and Paul R. Warshaw. 1989. "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models". *Management Science* 35 (8), pp 982-1003
- Davis, F.D 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Computer Technology*, *MIS Quarterly* September 1989 13 (3), pp 319-340
- Diklat Teknis Substantif Kepabeanan dan Cukai. 2012. *Sistem Aplikasi Kepabeanan dan Cukai*. Jakarta.
- Jogiyanto, M. H. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Nasution, Fahmi Natigor. 2004. *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek*