

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

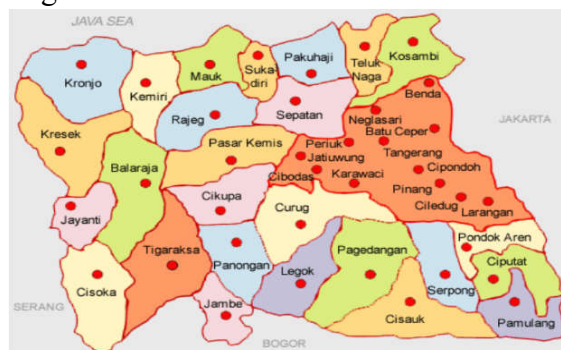


**Gambar 1.1 KPPBC TMP A Tangerang**

Sumber: <https://bctangerang.beacukai.go.id/> [4 Oktober 2022]

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Tangerang (KPPBC TMP A Tangerang atau Bea Cukai Tangerang) merupakan kantor vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC atau Bea Cukai) berdasarkan PMK Nomor: 131/PMK.01/2011 tanggal 18 Agustus 2011. <http://bctangerang.beacukai.go.id/> [4 Oktober 2022].

Bea Cukai Tangerang beralamat di Commercial Area Alam Sutera Jalan Jalur Sutera Kavling 32D Serpong, Tangerang Selatan, dengan jumlah pegawai sebanyak 186 orang, dan jumlah pengguna jasa sebanyak 453 perusahaan di bidang Kepabeanan dan Cukai yang tersebar di wilayah Tangerang. <http://bctangerang.beacukai.go.id/> [4 Oktober 2022]. Peta wilayah Tangerang dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut:



**Gambar 1.2 Peta Wilayah Tangerang**

Sumber: <http://bctangerang.beacukai.go.id/> [4 Oktober 2022]

Bea Cukai Tangerang pada tahun 2021 berhasil menorehkan prestasi nasional berupa capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Persentase Kepatuhan Pengusaha Kawasan Berikat terbaik dari 104 KPPBC se-Indonesia sebesar 95,57%, yang dapat dilihat pada tabel 1.1 (Laporan Kinerja DJBC, 2021).

**Tabel 1.1 10 Besar KPPBC terbaik se-Indonesia untuk Capaian IKU Persentase Kepatuhan Pengusaha Kawasan Berikat tahun 2021**

No	Nama kantor	Tahun 2021					Persentase Kepatuhan
		Σ pengusaha kb yang patuh - erna, it, cctv	Σ pengusaha kb yang patuh - PEB outward manifes	Σ pengusaha KB dengan it inv. akurat	Σ pengusaha KB aktif diawasi	Σ pengusaha KB yang ekspor langsung	
1	KPPBC Tangerang	108	78	78	114	80	95,57%
2	KPPBC Bogor	128	91	91	128	117	93,33%
3	KPPBC Bekasi	183	135	135	187	150	95,50%
4	KPPBC Purwakarta	117	107	79	119	124	91,32%
5	KPPBC Cikarang	78	21	17	78	49	81,63%
6	KPPBC Marunda	50	42	28	52	46	90,13%
7	KPPBC Semarang	107	86	86	112	107	90,99%
8	KPPBC Bandung	57	38	38	57	53	91,51%
9	KPPBC Surakarta	61	72	72	74	72	87,70%
10	KPPBC Sidoarjo	44	45	45	45	45	98,44%
11	KPPBC Pasuruan	43	41	41	43	41	100,00%
<b>JUMLAH</b>		<b>976</b>	<b>756</b>	<b>710</b>	<b>1009</b>	<b>884</b>	<b>92,59%</b>

Sumber: Laporan Kinerja DJBC, 2021

### 1.1.1 Logo Organisasi

Logo yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan KPPBC TMP A Tangerang dapat dilihat pada gambar 1.3 dan 1.4 berikut:



**Gambar 1.3 Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai**

Sumber: <https://www.beacukai.go.id/> [4 Oktober 2022]



**Gambar 1.4 Logo KPPBC TMP A Tangerang**

*Sumber: <http://bctangerang.beacukai.go.id> [4 Oktober 2022]*

### **1.1.2 Visi, Misi dan Fungsi Utama Organisasi**

KPPBC TMP A Tangerang (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) memiliki visi, misi dan fungsi utama sebagai berikut:

**Visi:**

1. Menjadi Institusi Kepabeanan dan Cukai Terkemuka di Dunia;
2. Cita-cita tertinggi DJBC tercermin dalam Visi DJBC dengan penetapan target yang menantang dan terpelihara secara terus-menerus di masa depan.

**Misi:**

1. Kami memfasilitasi perdagangan dan industri;
2. Kami menjaga perbatasan dan melindungi masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan perdagangan illegal; dan
3. Kami optimalkan penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai.

Misi DJBC ini adalah berupa langkah spesifik untuk mencapai visi secara keseluruhan, yang berkaitan dengan perdagangan, keamanan dan penerimaan sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan.

**Fungsi Utama DJBC:**

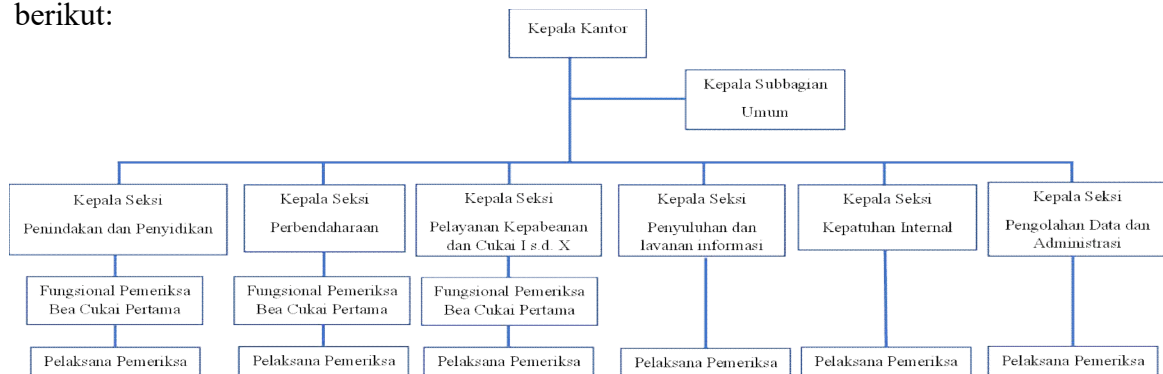
1. Memberikan fasilitas kepabeanan dan cukai yang tepat sasaran, untuk meningkatkan pertumbuhan industri dalam negeri;

2. Mewujudkan iklim usaha dan investasi yang kondusif dengan memperlancar logistik impor dan ekspor melalui penyederhanaan prosedur kepabeanan dan cukai serta penerapan sistem manajemen risiko yang handal;
3. Melindungi kepentingan nasional, industri dalam negeri dan masyarakat Indonesia dengan pengawasan dan/atau pencegahan keluar masuknya barang ekspor impor yang berdampak negatif dan berbahaya serta yang dilarang dan/atau dibatasi oleh regulasi;
4. Melakukan pengawasan kegiatan ekspor, impor dan kegiatan di bidang kepabeanan dan cukai lainnya secara efektif dan efisien melalui penerapan sistem manajemen risiko yang handal, intelijen, dan penyidikan yang kuat, serta tegasnya penindakan dan tepatnya audit kepabeanan dan cukai;
5. Membatasi, mengawasi, dan/atau mengendalikan melalui instrumen cukai yang memperhatikan aspek keadilan dan keseimbangan dari produksi, peredaran dan konsumsi barang tertentu yang mempunyai sifat dan karakteristik dapat membahayakan kesehatan, lingkungan, ketertiban, dan keamanan masyarakat;
6. Mengoptimalkan bea masuk, bea keluar, dan cukai untuk menunjang pembangunan nasional.

<https://www.beacukai.go.id/> [4 Oktober 2022]

### 1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi KPPBC TMP A Tangerang dapat dilihat pada gambar 1.5 berikut:



**Gambar 1.5 Struktur Organisasi KPPBC TMP A Tangerang**

Sumber: <http://bctangerang.beacukai.go.id> [4 Oktober 2022]

#### **1.1.4 Proses Bisnis KPPBC TMP A Tangerang**

KPPBC TMP A Tangerang KPPBC TMP A Tangerang merupakan instansi kepabeanan dan cukai dibawah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan memiliki visi menjadi instansi kepabeanan terkemuka di dunia, serta memiliki misi memfasilitasi perdagangan dan industri, melindungi masyarakat Indonesia dari perdagangan ilegal, mengoptimalkan penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai. <http://bctangerang.beacukai.go.id/> [4 Oktober 2022].

KPPBC TMP A Tangerang sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai memiliki proses bisnis sesuai visi dan misi di atas, yaitu *Revenue Collection*, *Community protection*, *Trade facilitation*, dan *Industrial assistance*.

*Revenue Collection* yaitu, Bea Cukai menghimpun penerimaan negara baik dari penerimaan dibidang kepabeanan dan cukai.

*Community protection* yaitu, Bea Cukai melindungi masyarakat dari ancaman peredaran barang terlarang seperti Narkotika dan obat-obatan berbahaya.

*Trade facilitation* yaitu, Bea Cukai memfasilitasi perdagangan dengan memberikan fasilitas dan kemudahan baik dibidang kepabeanan dan cukai.

*Industrial assistance* yaitu, Bea Cukai mendukung industri dalam negeri dari dengan cara menjaga peredaran barang lartas (larangan dan pembatasan) seperti yang diamanatkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **1.1.5 Aplikasi Dalam Jaringan Tangerang Versi 2 (SiJagger V2)**

SiJagger V2 yang dilaunching pada Juli 2022 merupakan aplikasi pelayanan kepabeanan dan cukai yang diadopsi dari aplikasi SiapTerbang (Sistem Aplikasi Terintegrasi dan Berkembang) Kantor Pelayanan Utama Bea Cukai Tipe A Soekarno-Hatta (KPUBC Soetta) yang memiliki fitur-fitur layanan dari berbagai macam aplikasi di Bea Cukai Tangerang, sebagai berikut: SiJagger, Email BeTa, Email PKC, Email Perbendaharaan, dan Email Loker SKA Tangerang, kini semuanya cukup melalui 1 aplikasi yaitu SiJagger V2 untuk digunakan oleh para pegawai dan pengguna jasa. <https://bctangerang.beacukai.go.id/> [04 Oktober 2022]. Tampilan halaman depan SiJagger dapat dilihat pada gambar 1.6 sebagai berikut:



**Gambar 1.6 Tampilan Halaman Depan SiJagger V2**

*Sumber: <http://v2.sijagger.id:82/> [4 Oktober 2022]*

SiJagger V2 merupakan upaya Bea Cukai Tangerang untuk mendukung program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk melayani kepabeanan dan cukai di wilayah pengawasan Bea Cukai Tangerang. Menurut Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, SPBE adalah Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang terpercaya dan berkualitas (Portal SPBE Nasional, 2022). SPBE atau *Electronic Government (E-Government)* merupakan sistem pemerintahan yang memanfaatkan TIK agar memudahkan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, antara lembaga pemerintah serta stafnya, dan organisasi bisnis (Akbar dan Sensuse, 2018:2).

Proses pembangunan SiJagger V2 melalui jalan panjang yang berawal dari aplikasi SiapTerbang KPUBC Soetta yang dibangun di tahun 2020, kemudian diadopsi sistemnya di Bea Cukai Tangerang menjadi SiJagger (versi pertama) di awal Juli 2021 untuk membantu pelayanan disaat terjadi keadaan kahar pada pangkalan data Pusintek Kemenkeu. Kemudian

dikembangkan menjadi SiJagger V2 dengan saran masukan dari para pengguna jasa tentang apa saja fitur-fitur yang akan dimasukkan untuk memudahkan penggunaan aplikasi, sebelum *launching* di Juli 2022 dilakukan *soft launching* kepada pengguna jasa dan pegawai untuk mencoba dan merasakan langsung penggunaan SiJagger V2. Kemudian pada Juli 2022 SiJagger V2 di *launching* dan di sosialisasikan kepada para pengguna jasa di wilayah pengawasan Bea Cukai Tangerang untuk bersama-sama menggunakan secara *live*, serta Bea Cukai Tangerang membuka layanan 24/7 terkait pelayanan kepabeanan dan cukai. Hal ini dilakukan agar semakin banyak pengguna jasa di wilayah pengawasan Bea Cukai Tangerang yang beralih menggunakan SiJagger V2 dan merasakan langsung dampak positif terhadap usahanya (Data seksi PDAD Bea Cukai Tangerang, 2022).

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

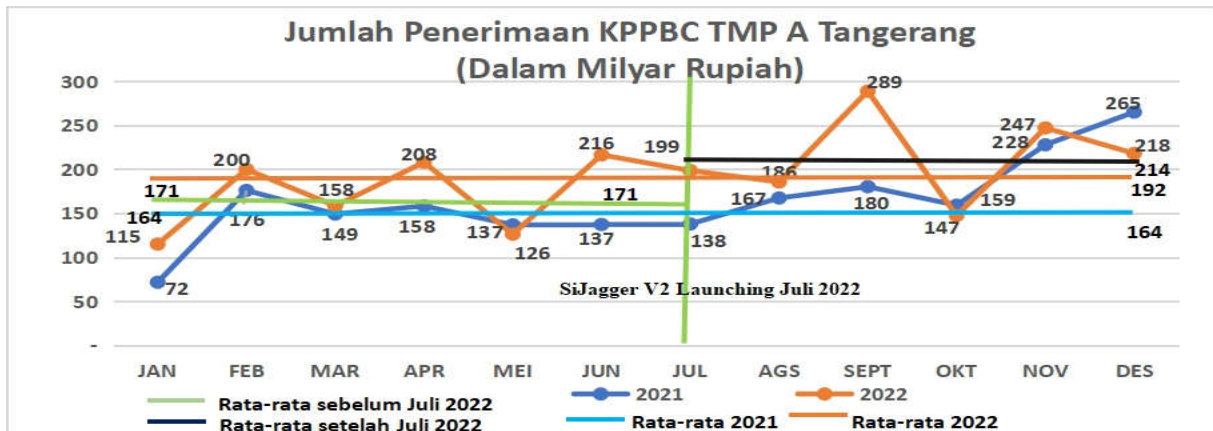
Presiden Joko Widodo pada tanggal 05 Oktober 2018 meminta seluruh Pemerintah Daerah dan Kementerian Lembaga untuk memperkuat komitmen dan meningkatkan implementasi SPBE sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Presiden (PerPres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Keberhasilan Indonesia dalam mengembangkan dan melaksanakan SPBE, berhasil mencatatkan prestasi di peringkat 77 pada *United Nations (UN) E-Government Survey 2022*. Indonesia berhasil naik 11 peringkat dari urutan 88 di tahun 2020, padahal di tahun 2018 Indonesia berada di urutan 107. <https://menpan.go.id/> [4 Oktober 2022].

Menurut Abdullah Azwar Anas, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPANRB) saat di Jakarta, Jumat (30/9/2022), PBB kali ini mengusung survei bertema “*The Future of Digital Government*”. Survei ini bertujuan sebagai alat bantu pembangunan dan identifikasi kekuatan serta tantangan di masing-masing negara anggota PBB yang digunakan untuk mempertajam implementasi kebijakan dan strategi pengembangan penerapan SPBE. <https://menpan.go.id/> [4 Oktober 2022].

Salah satu kantor pemerintahan yang menerapkan SPBE adalah Bea Cukai Tangerang, yang merupakan Kantor Satuan Kerja dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), Kementerian Keuangan (Kemenkeu). Bea Cukai Tangerang menggunakan SPBE agar penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai menjadi lebih optimal. Optimalisasi yang dilakukan Bea Cukai Tangerang ini pada tahun 2021 berhasil mengantarkan menjadi juara

nasional capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Persentase Kepatuhan Pengusaha Kawasan Berikat terbaik dari 104 KPPBC se-Indonesia, yaitu sebesar 95,57% (Laporan Kinerja DJBC, 2021). Pada gambar 1.6 berikut ini merupakan realisasi penerimaan negara yang berhasil dikumpulkan oleh Bea Cukai Tangerang selama tahun 2021 dan 2022.



**Gambar 1.7 Jumlah Penerimaan KPPBC TMP A Tangerang**

*Sumber: Seksi PKC Bea Cukai Tangerang [2021 - 2022]. (Data yang telah diolah)*

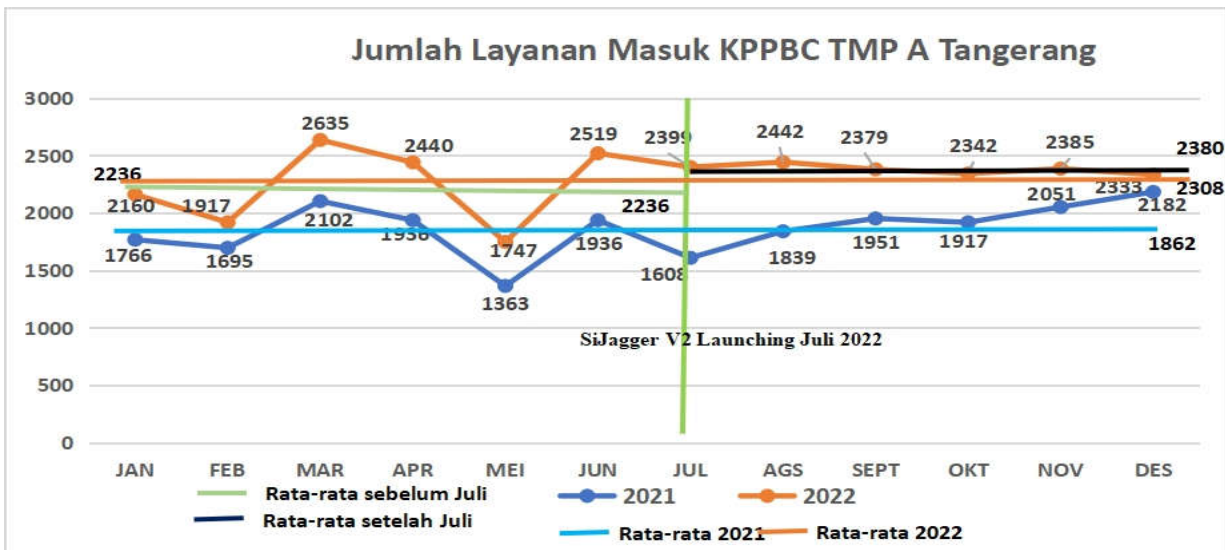
Dari Gambar 1.7 terlihat bahwa rata-rata jumlah penerimaan bulanan yang berhasil dikumpulkan oleh Bea Cukai Tangerang tahun 2022 dibandingkan rata-rata tahun 2021, lebih tinggi penerimaan di tahun 2022 kecuali di bulan Januari, Mei dan Oktober 2022. (Data Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai (PKC) Bea Cukai Tangerang (2021-2022)). Penerimaan yang naik tipis bahkan relatif stagnan dari bulan Mei 2021 ke Juli 2021 kemudian meningkat drastis di bulan Agustus 2021 disebabkan karena di bulan Juli 2021 terjadi gangguan di pangkalan data milik Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan Kementerian Keuangan (Pusintek Kemenkeu) yang kemudian gangguan ini dinyatakan sebagai keadaan kahar (*force majeure*) dan baru normal kembali di Agustus 2021. <https://www.beacukai.go.id> [5 Oktober 2022].

Permasalahan pada pangkalan data yang dikelola Pusintek Kemenkeu mempengaruhi banyak sekali aplikasi yang menjadi *error* tidak dapat diakses, salah satunya adalah aplikasi *Customs Excise Information System and Automation (Ceisa)*, yaitu aplikasi terkait pelayanan kepabeanan dan cukai yang digunakan para pengguna jasa Bea Cukai. Aplikasi tersebut meliputi impor, ekspor, manifes, dan portal pengguna jasa, sehingga untuk sementara waktu selama gangguan terjadi digunakanlah pelayanan secara manual. <https://www.beacukai.go.id> [5 Oktober 2022]. Dampak signifikan lainnya akibat gangguan pada *Ceisa* adalah kerugian yang timbul dari



biaya progresif penumpukan kontainer di pelabuhan, di mana biaya pada hari pertama hingga kelima naik 300%, kemudian hari keenam dan berikutnya naik 600%. Biaya progresif yang timbul ini pada hari keenam dan berikutnya mencapai di atas Rp1.000.000,00 per kontainer per hari untuk kontainer biasa tanpa pendingin, sedangkan untuk kontainer dengan mesin pendingin, biaya yang timbul mencapai dua kali lipatnya. <https://www.cnbcindonesia.com> [5 Oktober 2022].

Langkah antisipasi yang diambil Kantor Pusat DJBC atas permasalahan serupa dimasa depan untuk mengurangi dampak dan kerugian tersebut di atas, Kantor Pusat DJBC mendorong pembuatan aplikasi mandiri di masing-masing kantor pelayanan agar pelayanan tetap dapat dilakukan meskipun terjadi keadaan kahar serupa di masa yang akan datang. Hal ini yang mendorong Bea Cukai Tangerang menjalankan beberapa aplikasi untuk menunjang layanan kepabeanan dan cukai, diantaranya adalah Aplikasi dalam jaringan Tangerang (SiJagger), Email Bea Cukai Tangerang (BeTa), Email Pelayanan Kepabeanan dan Cukai (PKC), Email Perbendaharaan, dan Email Loker Surat Keterangan Asal (SKA) Tangerang. Para pengguna jasa Bea Cukai Tangerang seringkali bingung untuk menggunakan aplikasi yang mana, hal tersebut melatar belakangi lahirnya aplikasi dalam jaringan Tangerang versi 2 (SiJagger V2) pada bulan Juli 2022, sehingga kini cukup dengan aplikasi SiJagger V2 yang digunakan oleh pengguna jasa. <https://bctangerang.beacukai.go.id/> [04 Oktober 2022]. Berikut ini pada gambar 1.8 adalah data jumlah layanan masuk di Bea Cukai Tangerang.



**Gambar 1.8 Jumlah Layanan Masuk KPPBC TMP A Tangerang**

Sumber: Bagian Umum Bea Cukai Tangerang [2021- 2022]. (Data yang telah diolah)

Dari gambar 1.8 terlihat rata-rata jumlah layanan masuk KPPBC TMP A Tangerang

tahun 2022 lebih tinggi dibandingkan rata-rata tahun 2021, kecuali bulan Mei 2022. (Data Bagian Umum Bea Cukai Tangerang (2021- 2022)). Pada bulan Juli 2021, saat terjadi keadaan kahar gangguan data pada aplikasi *Ceisa* mengakibatkan penurunan jumlah layanan masuk Bea Cukai Tangerang, dan berangsur normal kembali pada bulan Agustus 2021. <https://www.beacukai.go.id> [5 Oktober 2022]. Aplikasi SiJagger V2 diluncurkan di bulan Juli 2022 ditujukan untuk meningkatkan jumlah layanan masuk dari pengguna jasa Bea Cukai Tangerang, namun malah mengalami tren sedikit menurun setelah SiJagger V2 diluncurkan. Adanya penurunan jumlah penerimaan dan jumlah layanan Bea Cukai Tangerang setelah SiJagger V2 diluncurkan yang ada kaitannya dengan minat penggunaan SiJagger V2 para pengguna jasa dan semangat untuk mempertahankan prestasi nasional capaian IKU Persentase Kepatuhan Pengusaha Kawasan Berikat terbaik se-Indonesia tahun 2021. yang menjadi latar belakang penulis mengambil tema penelitian ini.

Bea Cukai Tangerang mempromosikan produknya berupa jasa pelayanan kepabeanan dan cukai kepada para pelanggannya, yaitu para pengguna jasa yang mengajukan layanan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai. promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran, yang di maksud dengan komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk, atau mengingatkan sasaran pasar atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal kepada produk yang ditawarkan perusahaan tersebut (Malau, 2017:103).

Prasetio et al. (2022:60) menuturkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja maupun hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja melebihi harapan maka akan merasa puas dan sebaliknya, bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Tujuan berbisnis adalah untuk membuat para pelanggan puas. Setiap perusahaan atau organisasi harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan pelanggan.

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan, yang dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa kepabeanan dan cukai, saat awal pandemi covid-19 berlangsung, Bea Cukai Tangerang mengadakan terobosan pelayanan di bidang teknologi informasi, antara lain: Email BeTa, Email PKC, Email Perbendaharaan, Email Loker SKA Tangerang, dan SiJagger V1. Kini semua aplikasi tersebut digantikan dan cukup menggunakan 1 aplikasi, yaitu SiJagger V2 untuk digunakan oleh para pengguna jasa. <https://bctangerang.beacukai.go.id/> [04 Oktober 2022].

Sejak munculnya terobosan pelayanan di bidang teknologi informasi tersebut di atas dan digunakan oleh para pengguna jasa Bea Cukai Tangerang, secara tidak langsung merubah kebiasaan para pengguna jasa yang awalnya harus datang ke Bea Cukai Tangerang untuk menyerahkan dokumen kepabeanan dan cukai, kini para pengguna jasa cukup dari kantornya masing-masing dapat merasakan pelayanan kepabeanan dan cukai menggunakan aplikasi SiJagger V2, namun beberapa pengguna jasa masih enggan memakai SiJagger V2 karena satu lain hal. Menurut Prasetio dan Purnawati (2023:18), lakukan inovasi dan modifikasi produk untuk meningkatkan minat produk yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga produk yang dibuat berdaya saing tinggi dan bertahan di tengah persaingan. Termasuk menyediakan pelayanan yang unik kepada konsumen juga merupakan inovasi yang dapat dilakukan untuk tetap setia pada produk yang ditawarkan, misalnya kemudahan bertransaksi secara online.

SiJagger V2 merupakan inovasi di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Totolo dalam Hidayah (2018:2), menyatakan adopsi TIK membutuhkan kesiapan yang memadai, karena banyak perubahan/penyesuaian yang harus dilakukan dan hal baru yang harus dipelajari. TIK tidak mudah untuk dipelajari, karena perubahan dan penyesuaian seringkali menghilangkan kenyamanan pengguna. Menurut myron Sheu dalam Hidayah (2018), sebuah organisasi sukses mengadopsi dan menerapkan teknologi baru terutama TIK sangat ditentukan oleh faktor kesiapan *brainware* atau Sumber Daya Manusia (SDM).

Menurut Hidayah (2018:5), bahwa sebelum penerapan teknologi baru, perlu diketahui tingkat kesiapan penerimaan teknologi tersebut dari sisi teknologi dan manusianya dengan cara mengukurnya, agar keberhasilan proyek Sistem Informasi (SI) termasuk implementasinya tercapai, khususnya kesiapan pengguna SI tersebut.

Menurut Purnama (2019:1), kesiapan menerima penerapan SI oleh penggunanya dapat dilakukan dengan pengukuran agar diketahui seberapa siap pengguna menggunakan teknologi tersebut. Beberapa metode yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kesiapan dan penerimaan pengguna antara lain: *Strategy, Technology, Organizations, People, and Environment (STOPE)*, *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Technology Readiness Index (TRI)*. Purnama (2019:2) menjelaskan metode *TRI* adalah sebuah indeks untuk mengukur kesiapan pengguna terhadap teknologi baru. Serangkaian pernyataan dalam survei dalam metode *TRI* digunakan untuk mengukur secara menyeluruh tingkat kesiapan teknologi atau *technology readiness* dari tiap individu. Yu-Wei dan Chen (2021:4), mengemukakan bahwa persepsi

seseorang akan teknologi bersisi positif dan negatif, sehingga terdapat empat dimensi dalam *technology readiness*, antara lain: inovasi (*innovativeness*), optimisme (*optimism*), ketidakamanan (*insecurity*), dan ketidaknyamanan (*discomfort*), serta adanya tiga tingkat indeks, yaitu *low*, *medium*, dan *high technology readiness*.

Purnama (2019:2) menuturkan metode *Theory of Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi pengguna (*beliefs*) terdiri dari persepsi kemudahan penggunaan atas sistem (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan atas sistem (*perceived of usefulness*) yang mempengaruhi minat menggunakan (*behavioral intention*) dari pengguna. *TAM* diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang menyatakan penggunaan teknologi berasal dari keinginan menggunakan (*behavioral intention*) yang dipengaruhi oleh keyakinan pengguna (*beliefs*) yaitu persepsi kemudahan penggunaan sistem (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan sistem (*perceived of usefulness*). Purnama (2019:15) menuturkan bahwa variabel sikap (*attitude toward using*) pada awalnya *TAM* memasukkannya, namun kemudian mengeluarkannya karena lemahnya peran variabel tersebut dalam memediasi hubungan antara keyakinan pengguna dan keinginan menggunakan teknologi. Penggunaan metode *TAM* memiliki kekurangan menurut Hidayah (2018:2), *TAM* hanya memberikan hasil atau informasi yang bersifat umum saja mengenai perilaku dan minat pengguna untuk menerima sistem Teknologi Informasi (TI).

Purnama (2019:2) menyatakan bahwa *Strategy, Technology, Organizations, People, Environment (STOPE)* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kesiapan implementasi TI berdasarkan 5 domain yaitu *Strategy, Technology, Organizations, People, dan Environment*. Masing-masing domain *STOPE* terdapat subdomain yang digunakan untuk memberikan rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi dan identifikasi pengaruh domain-domain pada *framework STOPE* dan mengukur tingkat kesiapan terhadap rencana penerapannya.

Penelitian ini akan mengukur indeks kesiapan teknologi pengguna SiJagger V2 dan faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapannya menggunakan *Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)*. Purnama (2019:3) menjelaskan bahwa metode *TRAM* adalah gabungan dari dimensi kepribadian umum *TRI* dengan dimensi spesifik *TAM*. Metode *TRAM* dalam Rosmayanti (2018:3634) adalah cara orang berinteraksi dengan teknologi dan penggunaannya dapat diketahui dengan dimensi kepribadian dengan beberapa variabel atau faktor dalam *TRAM* sebagai berikut: *discomfort, insecurity, optimism, innovativeness, perceived ease of use, perceived usefulness*, dan

*behavioral intention*. Dari metode *TRI* dan *TAM* yang digabungkan, terdapat korelasi antara persepsi kemudahan penggunaan dengan kesiapan pengguna dan kemanfaatan penggunaan teknologi baru. Perbandingan metode *TRAM* dengan *STOPE*, yaitu penggunaan *TRAM* dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah kesiapan pengguna terhadap penerimaan SIJAGGER V2, karena variabel *TRAM* terfokus pada sisi pengguna teknologi informasi dan mendukung penelitian, yang dilakukan dengan tahap pengambilan data menggunakan kuesioner kepada para pengguna SiJagger V2, yaitu pengguna jasa Bea Cukai Tangerang.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut di atas, Bea Cukai Tangerang memiliki kendala dalam mengetahui sejauh mana respon kesiapan para pengguna aplikasi-aplikasi yang sudah dibuat, selama ini hanya sebatas membuat aplikasi tanpa mengetahui apa respon kesiapan dari para pengguna aplikasi. Dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti respon kesiapan para pengguna jasa yang menggunakan SiJagger V2, sehingga Bea Cukai Tangerang dapat memaksimalkan penggunaan aplikasi untuk mempertahankan prestasi nasional capaian IKU Persentase Kepatuhan Pengusaha Kawasan Berikat terbaik se-Indonesia tahun 2021. Pada penelitian ini terdapat beberapa permasalahan yang harus diselesaikan, antara lain:

1. Bagaimana indeks kesiapan pengguna aplikasi dalam jaringan Tangerang versi 2 (SiJagger V2) berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Technology Readiness Index (TRI)*?
2. Apakah faktor kesiapan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan layanan SiJagger V2 menggunakan metode *Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)*?
3. Apakah faktor penerimaan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan SiJagger V2 menggunakan *Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)*?
4. Apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kesiapan pengguna SiJagger V2?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dari perumusan masalah yang telah dibuat pada penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui indeks kesiapan pengguna aplikasi dalam jaringan Tangerang versi 2 (SiJagger V2) berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Technology Readiness Index (TRI)*?
2. Menganalisis faktor kesiapan pengguna, apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan layanan SiJagger V2 menggunakan metode *Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)*?
3. Menganalisis faktor penerimaan pengguna, apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan SiJagger V2 menggunakan *Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)*?
4. Mengetahui Apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kesiapan pengguna SiJagger V2?

## 1.5 Manfaat Penelitian

### A. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu masukan bagi Bea Cukai Tangerang untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi dalam jaringan Tangerang versi 2 (SiJagger V2) sehingga penerimaan dan jumlah layanan dapat optimal serta prestasi nasional capaian IKU Persentase Kepatuhan Pengusaha Kawasan Berikat terbaik se-Indonesia tahun 2021 dapat dipertahankan di tahun 2022.

### B. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan kepada peneliti dalam pengimplementasian penerapan metode *TRAM* untuk menganalisis kesiapan dan penerimaan pengguna SiJagger V2.

### C. Bagi Akademis

Dari penelitian ini diharapkan para pembaca dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University mendapat informasi yang bermanfaat mengenai penelitian tingkat kesiapan dan penerimaan pengguna dalam penggunaan teknologi.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini akan diuraikan dengan sebagai berikut:

### **A. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang uraian gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian, metodologi yang digunakan dan studi literatur yang menunjang pelaksanaan penelitian.

### **C. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian metode apa saja yang digunakan selama penelitian, meliputi langkah sistematis apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari topik pembahasan.

### **D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil pembahasan terhadap sistem yang digunakan oleh aplikasi dalam jaringan Tangerang versi 2 (SiJagger V2) Bea Cukai Tangerang. Hasil pengukuran tingkat kesiapan yang dijabarkan sesuai dengan perumusan masalah yang telah dibuat.

### **E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan sebagai salah satu masukan bagi Bea Cukai Tangerang untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengelola aplikasi dalam jaringan Tangerang versi 2 (SiJagger V2) ke depannya.

**Halaman ini sengaja dikosongkan**