

PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEGUNAAN PADA KEBERHASILAN RESPON LAYANAN DOKUMEN KARANTINA IMPOR

Dewi Wulandari¹⁾, Yusmar Ardhi Hidayat^{2)*}, Andi Setiawan³⁾, Achmad Zaenuddin⁴⁾,
Suwardi Suwardi⁵⁾, Kurniani Kurniani⁶⁾, Febrina Indrasari⁷⁾

^{1,2,3,4,5,6,7}Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof. Soedharto S.H.,
Tembalang, Kota Semarang, 50275
*E-mail: yusmardhi@polines.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of perceived ease of use and perceived usefulness on the efficacy of the response of services of import clearance documents. This study used the Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM). The primary data for this study was collected using questionnaires. Ninety-six service companies managing customs clearance at Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Semarang and Customs were respondents. The results of the study indicated that the perceived ease of use of ease and perceived usefulness had a positive effect on the response efficacy of imported document services. Single Sub Mission Quarantine Customs (SSM QC) improves the response efficacy of the import-clearance documents submitted to the system by minimizing failures in uploading required documents. Consequently, the successful response helps import clearances and reduces dwelling time.

Keywords: *perceived ease of use, perceived usefulness, response efficacy, import clearance, SSM-QC*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam mempengaruhi keberhasilan respon layanan dokumen impor. Penelitian ini menggunakan Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari kuesioner. Jumlah responden sebanyak 96 Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) yang mengajukan permohonan inspeksi bersama Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Semarang dan Bea Cukai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan berpengaruh positif terhadap keberhasilan respon layanan dokumen impor. *Single Sub Mission Quarantine Customs* (SSM QC) meningkatkan efektivitas respons dokumen izin impor yang diserahkan ke sistem dengan meminimalkan kegagalan dalam mengunggah dokumen yang diperlukan. Akibatnya, respons yang berhasil membantu izin impor dan mengurangi waktu tunggu.

Kata Kunci: *persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, keberhasilan respon, import clearance, SSM-QC*

PENDAHULUAN

INSW mengintegrasikan layanan pengajuan pemberitahuan impor barang dan pemenuhan dokumen karantina diatur oleh Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Semarang berupa layanan aplikasi *Single Submission Quarantine Customs* (SSM-QC). Layanan SSM-QC menyediakan fasilitas penyerahan, pengalihan, dan pemberian informasi penting secara virtual untuk

mendapatkan ijin impor dari Bea Cukai dan Balai Karantina secara bersamaan. SSM-QC memberikan kemudahan proses penyelesaian kepabeanan impor barang yang masuk kategori dibatasi [1].

Dalam hal pengurusan impor produk yang memerlukan dokumen karantina, Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) melakukan permohonan pemberitahuan impor ke Bea Cukai dan dokumen karantina ke Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Semarang yang akan melakukan pemeriksaan bersama [2]. Barang impor komoditas pertanian terkena Lartas Karantina harus disertai dengan surat pelepasan yang dibuat oleh Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Semarang. Jika sudah mendapatkan sertifikat pelepasan impor maka produk impor sudah dinyatakan bebas dari OPTK (Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina) dan sudah di resmi dibebaskan oleh Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Semarang.

Sebelum penggunaan aplikasi SSM-QC, pengurusan penyelesaian impor, pengajuan data, dan penyerahan dokumen impor barang dilaksanakan tidak bersamaan sehingga pengguna jasa terutama importir perlu menyelesaikan proses import-clearance dan pengurusan dokumen karantina [3]. Proses pengurusan yang berulang di Bea Cukai dan Balai Karantina dilaksanakan secara bersamaan dengan penggunaan aplikasi layanan SSM-QC, digunakan wajib bagi pengguna jasa sejak tanggal 28 September 2020. Importir cukup melakukan satu kali penyampaian dokumen melalui portal SSM-QC atas barang impor tersebut. Setelah mendapatkan jalur merah, Bea Cukai dan Karantina memeriksa barang impor secara bersamaan yang akan mengurangi biaya penumpukan dan mempercepat proses pengeluaran barang impor dari pelabuhan Tanjung Emas.

Davis menyebutkan bahwa penggunaan sistem teknologi informasi selain memberikan banyak manfaat. Banyak proyek pengembangan sistem gagal menghasilkan sistem yang bermanfaat. Kegagalan penerapan sistem teknologi informasi pada organisasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor dari dalam dan luar [4]. Keberhasilan penggunaan teknologi tersebut tergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap pengguna jasa. Pengguna jasa menggunakan sistem karena disediakan oleh Bea Cukai dan Karantina ketika mengajukan pengajuan *import clearance*.

Penelitian ini merujuk teori *Technology Accaptance Model* (TAM) dengan mengadopsi *behavioral intention to use*. Peneliti menggunakan keberhasilan respon dengan dua konstruksi kunci dalam TAM yaitu kemudahan penggunaan dan kegunaan yang dirasakan. Keberhasilan Respon memiliki hubungan teoretis yang kuat dengan dua konstruksi kunci *Technlogy Accaptance Model* (TAM). Penelitian sebelumnya mengisyaratkan bahwa keyakinan kegunaan dan kemudahan yang dirasakan dikaitkan dengan penilaian keberhasilan respon [5]. Kegunaan dan kemudahan yang dirasakan akan meningkatkan kepercayaan individu dalam kemampuan teknologi untuk melakukan fungsi yang diperlukan (yaitu keberhasilan respon). Melalui pendekatan niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*), Witte menyebutkan bahwa Keberhasilan Respon (*Response-Efficacy*) mengacu pada tingkat di mana pengguna jasa percaya akan keberhasilan dalam menerima Teknologi INSW untuk mencapai tujuan tertentu [5]. Keberhasilan respons (*Response-Efficacy*) akan mempengaruhi pengguna jasa untuk melakukan intensi penggunaan (*Behavioral Intention to Use*) [5].

Pengguna jasa memperoleh manfaat dari penggunaan SSM QC maka bersedia menerima teknologi baru yang mendukung kualitas kerja. Manfaat yang dirasakan dapat mendorong secara psikologis pengguna jasa tersebut untuk menerima penggunaan SSM-QC dalam pekerjaannya [6]. Penerapan sistem SSM-QC diharapkan lebih efektif menangani proses pengurusan perizinan barang impor terkena lartas. Variasi keberhasilan respon layanan 5–25 hari

menyebabkan terhambatnya keefektifan kinerja pengguna jasa. Semakin efektif pengguna jasa menyelesaikan dokumen impor yang dipersyaratkan oleh balai karantina maka proses pengeluaran barang semakin cepat. SSM-QC wajib digunakan oleh pengguna jasa untuk mengurus dokumen impor karantina tumbuhan. Penelitian ini menggunakan teori *Technology Accaptance Model* (TAM) dimana *Intention to use* didekati dengan keberhasilan respon (*Response Efficacy*). Keberhasilan respon ditentukan oleh variabel Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan kegunaan (*Perceived Usefulness*). Tujuan penelitian yaitu:

1. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keberhasilan respon layanan dokumen impor.
2. Menganalisis persepsi kegunaan berpengaruh pada keberhasilan respon layanan dokumen impor.

TAM menjadi model yang tepat untuk menguji tujuan penelitian tentang penggunaan SSM QC dalam pengajuan dokumen impor [7]. TAM paling tepat karena membantu memprediksi Keberhasilan respons (*Response-Efficacy*) sebagai penentu niat langsung [8]. *Perceived usefulness* merupakan prospek subjektif bahwa sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan dalam organisasi tertentu, yang juga dikenal sebagai "*performance expectancy*" [9]. *Perceived ease of use* merujuk pada keyakinan usaha kemudahan untuk mendapatkan skill khusus yang disebut sebagai harapan usaha [10].

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) merepresentasikan variabel utama yang menentukan pengguna menggunakan aplikasi [11]. Persepsi kegunaan memiliki indikator seperti mempercepat kerja lebih cepat (*work more quickly*), meningkatkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*), efektivitas (*effectiveness*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*) dan memiliki kegunaan (*usefull*) [8].

Perceived case of use menggambarkan tingkat kemantapan pengguna mengoperasikan aplikasi tanpa perlu repot menggunakannya. Fitur modern dan karakteristik aplikasi yang mampu memberikan informasi dan mendukung pekerjaan akan memudahkan pengguna mengadopsi aplikasi terbaru [12]. Terdapat beberapa faktor yang digunakan untuk menggambarkan ketika memberikan evaluasi persepsi kemudahan antara lain: pendapat kuasa eksternal, keberhasilan sistem, keberhasilan penyampaian informasi, manfaat yang dirasakan, dan intensi memakai. Persepsi kemudahan penggunaan dapat meyakinkan pengguna bahwa teknologi informasi yang akan diaplikasikan adalah suatu hal yang mudah dan bukan merepotkan [8]. Indikator yang bisa digunakan untuk sebagai indikator persepsi kemudahan penggunaan yaitu gampang dipelajari (*ease of learn*), dapat dikuasai (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*), fleksibel (*flexible*), gampang menjadi terampil (*easy to become skillful*), dan tidak sulit dipakai (*ease to use*).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian:

H1: Persepsi kemudahan penggunaan SSM QC berpengaruh positif terhadap keberhasilan respon layanan dokumen impor.

H2: Persepsi kegunaan SSM QC berpengaruh positif pada keberhasilan respon layanan dokumen impor.

METODE PENELITIAN

Populasi studi ini terdiri atas PPJK yang menggunakan jasa di Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Semarang, berdasarkan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, jumlah sampel yang digunakan adalah 96 responden, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria PPJK yang menggunakan SSM-QC. Data digunakan data primer yang disebar pada bulan Juli-Agustus 2022. Penyebaran survey dilakukan secara daring yaitu melalui google form dan dikirimkan ke grup Whatsapp, Facebook, dan Instagram. Survei daring disebar dan berhasil mendapatkan 78 responden dan 18 secara tatap muka. Variabel laten yang digunakan dalam penelitian adalah Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU), Persepsi Kegunaan (PU) dan Keberhasilan Respon (RE). Indikator pernyataan di kuesioner diadaptasi dari Yi he et al (2018). Skala penilaian item pernyataan dari 1 hingga 10, menunjukkan kutub dari tidak baik (1) hingga sangat baik (10). Kuesioner juga telah diuji untuk memenuhi kelayakan ketepatan pengukuran dan konsistensi jika indikator pernyataan digunakan berulang kali. Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan di Lampiran 1. Alat analisis yang digunakan guna menguji konstruk, hipotesis kelayakan model penelitian adalah *Partial Least Square Structural Equation Model* (PLS-SEM). Alat analisis ini akan menguji representasi indikator-indikator dengan pembobotan komposit indikator yang digunakan. Keseluruhan indikator tertimbang merepresentasikan proxy dari kesalahan pengujian. PLS-SEM juga membuat satu hasil tepat untuk setiap komposit tiap pengujian berdasarkan variance indikator-indikator [13]. Setelah itu, pengujian dilakukan untuk mengevaluasi struktur model penelitian, ketepatan model, uji hipotesis, pengaruh langsung dan tidak langsung [14].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan diawali dengan karakteristik responden secara ringkas disajikan pada tabel 1.

Tabel 1.

Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jenis	Jumlah	%
1	Usia	21-30 Tahun	57	59,4
		31-40 Tahun	33	34,4
		31-40 Tahun	6	6,2
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	85	88,5
		Perempuan	11	11,5
3	Lama Bekerja	<5 tahun	53	55,2
		5-10 tahun	35	36,5
		10-15 tahun	7	7,3
		>15 tahun	1	1
4	Jumlah Importir yang ditangani	1-5	56	58,3
		6-10	26	27,1
		11-15	10	10,4
		16-20	4	4,2

Sumber: Data primer, diolah Agustus 2022. n=96

Mayoritas responden berusia antara 21-30 tahun sebesar 59,4%. Sedangkan responden berusia 31-40 tahun sebesar 34,4% dan responden lebih dari 41 tahun sebesar 6,2%. Responden sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 88,5%. Sedangkan frekuensi jenis kelamin perempuan

yaitu 11,5%. Mayoritas responden lama bekerja <5 tahun sebesar 55,2%. Kemudian lama bekerja 5-10 tahun sebesar 36,5%. Sedangkan lama bekerja 6-8 tahun sebesar 7,3% dan lebih dari 15 tahun sebesar 1%. Mayoritas frekuensi jumlah importir yang ditangani PPJK adalah 1-5 tahun yaitu sebesar 27,1%.

Tabel 2.
Ringkasan Loading Factor dan Average Variance Extracted (AVE)

Indikator	Loading Faktor	AVE
PEOU1	0,943	0,872
PEOU2	0,926	
PEOU3	0,940	
PEOU4	0,953	
PEOU5	0,930	
PEOU6	0,909	
PU1	0,904	0,887
PU2	0,946	
PU3	0,953	
PU4	0,965	
PU5	0,958	
PU6	0,925	
RE1	0,952	0,894
RE2	0,934	
RE3	0,966	
RE4	0,958	
RE5	0,961	
RE6	0,901	

Sumber: Data primer, diolah Agustus 2022. n = 96

Terdapat 3 variabel laten yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dengan 6 indikator (PEOU1-PEOU6), Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dengan 6 indikator (PU1-PU6), Keberhasilan Respon (*Response Efficacy*) dengan 6 indikator (RE1-RE6). PEOU, PU, dan RE dibentuk reflektif dari enam indikator. Nilai loading factor ditampilkan pada tabel 20. Semua indikator variabel penelitian lebih dari 0,6 sebagai nilai standar *loading factor*. Indikasinya keseluruhan indikator berkontribusi signifikan pada variabel laten PEOU,PU dan RE.

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) ketiga variabel laten tersebut diatas 0,6 sebagai nilai standar. Indikasinya variasi variabel-variabel observasi memiliki ketepatan membentuk ketiga variabel. Berdasarkan nilai *loading factor*, indikator fleksibilitas memberikan kontribusi tertinggi pada variabel PEOU. Nilai *Average Variance Extracted*, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memiliki nilai AVE sebesar 0,872, Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) 0,887, Keberhasilan Respon (*Response Efficacy*) 0,894. Ketiga variabel memperoleh nilai AVE > 0,60 maka varians yang diekstraksi dari indikator-indikator lebih besar untuk pembentukan variabel laten.

Implikasinya, PPJK memiliki persepsi bahwa SSM-QC sangat fleksibel dalam proses importasi (PEOU4) karena sistem ini mudah dipelajari (PEOU1) dan juga jelas dan dapat dipahami (PEOU3). SSM-QC juga membuat PPJK menjadi terampil (PEOU5) karena dalam pengunggahan dokumen impor, kesalahan input dapat dikontrol oleh sistem (PEOU2) sehingga untuk keseluruhan sistem SSM-QC mudah dilakukan (PEOU6).

Dari variabel PU yang difokuskan pada mempercepat pekerjaan, studi ini mengungkapkan bahwa SSM-QC dapat meningkatkan efektifitas pengurusan dokumen impor karantina dan pemeriksaan bersama (PU4) karena sistem ini sangat mempermudah pekerjaan (PU5) sehingga dapat meningkatkan produktivitas (PU3) sekaligus dapat meningkatkan kinerja PPJK (PU2). SSM-QC dapat menyelesaikan pengajuan impor dan pemeriksaan bersama lebih cepat dan dapat menghemat waktu (PU1) sehingga secara keseluruhan sistem ini bermanfaat dalam proses pengajuan dokumen impor karantina dan pemeriksaan bersama (*joint inspection*).

Sesuai dengan nilai *loading factor* indikator RE, indikator ketepatan respon memberikan kontribusi terhadap variabel RE. SSM-QC dapat merespon layanan dokumen impor dengan tepat sesuai dengan kebutuhan PPJK (RE3) dan dapat merespon sesuai ketetapan waktu standar pelayanan (RE5). SSM-QC dapat melacak dokumen impor dengan cermat (RE4) sehingga SSM-QC dengan mudah berhasil mengupload layanan dokumen impor (R1) dan merespon dengan cepat (R2) tanpa adanya kegagalan atau kesalahan pengisian data maupun kekurangan dalam pengunggahan dokumen impor (R6).

Tabel 3.
Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
PEOU	0,970	0,976	Reliabel
PU	0,975	0,979	Reliabel
RE	0,976	0,981	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah Agustus 2022. n = 96

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability* yang ditunjukkan pada tabel menunjukkan nilai setiap konstruk telah lebih dari 0,7, sehingga berdasarkan kriteria konstruk *Response Efficacy*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* dinyatakan reliabel.

Tabel 4.
Pengujian Hipotesis

Hipotesis	R ²	Q ²	t-statistik	P-values
PEOU → RE	0,632	0,856	5,065	0,000
PU → RE	0,212	0,856	2,912	0,002

Sumber: Data primer, diolah Agustus 2022. n = 96

Nilai *t-statistics* variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Response Efficacy* (O=0,626) yaitu 5,065 > 1,65 dan nilai *p-values* 0,000 < 0,1. Sehingga disimpulkan *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Response Efficacy* dan **H1 diterima**. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Yi He (2018) pada penelitiannya menyatakan bahwa persepsi

kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap keberhasilan respon (*response efficacy*).

Nilai *t-statistics* variabel persepsi kegunaan (*perceived Usefulness*) terhadap keberhasilan respon (*response efficacy*) ($O=0,363$) adalah $2,912 > 1,65$ dan *p-values* $0,002 < 0,1$. Sehingga dinyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived Usefulness*) memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan respon (*response efficacy*) dan **H2 diterima**. Hasil penelitian ini mendukung temuan oleh Yi He (2018) pada penelitiannya menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap keberhasilan respon (*response efficacy*).

Hasil pengujian *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Response Efficacy* sejalan dengan teori TAM dan keberhasilan respon. Hasil pengujian ini mendukung beberapa penelitian-penelitian terdahulu bahwa kemudahan penggunaan teknologi di sebuah organisasi dapat meningkatkan keberhasilan respon. Berdasarkan hasil ini, kemudahan penggunaan sistem SSM-QC oleh PPJK terbukti berpengaruh positif terhadap keberhasilan respon. Penerapan sistem SSM-QC dalam proses importasi di Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Semarang dan Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang memudahkan PPJK dalam melakukan pengajuan dokumen impor jika dibandingkan dengan cara importasi manual. Kemudahan penggunaan akan meningkatkan keyakinan PPJK bahwa akan dengan mudah mencapai keberhasilan respon layanan dokumen impor. Selain itu dengan keberhasilan respon sistem SSM-QC juga akan meminimalisir kesalahan input dokumen layanan impor oleh PPJK, karena sistem akan gagal merespon jika ada input data atau dokumen yang salah atau belum lengkap.

Hasil pengujian menyatakan bahwa sistem SSM-QC secara keseluruhan dapat dengan mudah digunakan dan dioperasikan sehingga dapat mencapai keberhasilan respon layanan dokumen impor tanpa ada usaha yang membuat mereka kesulitan dalam menggunakan teknologi INSW tersebut. Kemudahan penggunaan dalam penerapan sistem SSM-QC memungkinkan PPJK untuk terhindar dari hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses importasi seperti kesulitan dalam pengajuan dokumen ke dua instansi yaitu Balai Karantina pertanian Kelas 1 Semarang dan Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, yang kedua adalah biaya dalam duplikasi pemeriksaan karantina dan bea cukai. Berdasarkan hal ini, dengan kemudahan penggunaan dalam penerapan sistem SSM-QC dari INSW dalam perusahaan pengurusan jasa kepabeanan akan meningkatkan keberhasilan respon layanan dokumen pada proses importasi.

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian [8] bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keberhasilan respon. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian [15] yang berpendapat bahwa persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* yang mana keberhasilan respon dikaitkan dengan niat untuk menggunakan teknologi dikarenakan keberhasilan respon berada di proses niat seseorang untuk menggunakan sebuah teknologi.

Hasil dari penelitian [15] bertentangan dengan hasil penelitian ini dikarenakan adanya kewajiban dalam pemakaian layanan dan harapan mendapatkan manfaat yang segera dan tuntas dalam pengajuan dokumen impor. Pengelola SSM QC dituntut untuk menjaga mutu aplikasi layanan, responsif pada keluhan dan terus mengutamakan keinginan pengguna jasa. Jika sistem sering mengalami gangguan maka pengguna jasa akan mengurangi niat menggunakan aplikasi pengajuan SSM-QC.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap keberhasilan respon layanan dokumen impor. Penelitian menunjukkan keberhasilan respon akan mempermudah pengajuan dokumen impor yang terkena lartas yang memerlukan inspeksi pemeriksaan Badan Karantina dan Bea Cukai. Variasi keberhasilan respon layanan 1-11 hari menyebabkan terhambatnya keefektifan kinerja pengguna jasa (PPJK) atau tidak dapat mempercepat pencapaian keberhasilan respon dengan cepat.

Penelitian memberikan saran penggunaan sistem SSM-QC meningkatkan efektifitas pengurusan layanan dokumen impor dengan meminimalisir adanya kegagalan dalam pengunggahan dokumen. Terhambatnya efektifitas importasi dan menyebabkan waktu pelayanan importasi semakin lama. SSM-QC dapat meningkatkan efektifitas pengurusan dokumen karantina dan pemeriksaan bersama. Pengelola INSW mempertahankan respon sistem SSM-QC yang memudahkan penggunaan dan kegunaan dalam proses pengajuan dokumen impor yang terkena lartas. Keberhasilan respon layanan dokumen impor mengurangi waktu tunggu barang impor di Pelabuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. Ersion, "SSM P ABEAN K ARANTINA Daftar Isi," 2020.
- [2] I. W., "Tindakan Karantina," pp. 1–8, 2019.
- [3] M. Diyamanta, "Peran Indonesia National Single Window (INSW) Terhadap PENANGANAN BARANG IMPOR (Studi Kasus Pada PT. Otsuka Indonesia Malang)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 42, no. 1, pp. 46–55, 2017.
- [4] A. R. Tanaamah, A. F. Wijaya, and S. A. Maylinda, "Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sektor Publik: Penyelarasan Teknologi Informasi Dengan Visi Kepemimpinan (Studi Kasus: Kota Salatiga dan Kabupaten Bengkulu)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 6, p. 1319, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2021865379.
- [5] F. Arianto, L. H. Susarno, U. Dewi, and A. F. Safitri, "Model Penerimaan Dan Pemanfaatan Teknologi: E-Learning Di Perguruan Tinggi," *Kwangsan J. Teknol. Pendidik.*, vol. 8, no. 1, p. 110, 2020, doi: 10.31800/jtp.kw.v8n1.p110--121.
- [6] A. Ricardo, "Jurnal ilmiah mahasiswa akuntansi," *Peran Electron. Data Process. Terhadap Pengendali. Akunt.*, vol. 1, no. 4, pp. 49–55, 2018.
- [7] J. Alomary, A. Woolard, "How is technology acceptance by users? a review of technology acceptance models and theories," *Arch. Dermatol.*, vol. 110, no. 3, pp. 463–464, 2017, doi: 10.1001/archderm.1974.01630090089029.
- [8] Q. C. & S. K. Yi He, "Regulatory focus and technology acceptance: Perceived ease of use and usefulness as efficacy," *Cogent Bus. Manag.*, 2018, doi: 10.1080/23311975.2018.1459006.
- [9] B. Nadhiroh, T. Lathif, M. Suryanto, and E. M. Safitri, "Analisis Penerimaan Digital Teknologi Pada E-Museum SIMVONI Menggunakan Technology Acceptance Model," vol. 5, 2022.
- [10] I. Fedorko, R. Bacik, and B. Gavurova, "Effort expectancy and social influence factors as main determinants of performance expectancy using electronic banking," *Banks Bank Syst.*, vol. 16, no. 2, pp. 27–37, 2021, doi: 10.21511/bbs.16(2).2021.03.
- [11] A. Wibowo, "Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Related papers," 2018.
- [12] G. P. Lestara Permana and P. M. Cindy Rosiana, "Pengaruh tingkat persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, tingkat pengetahuan akuntansi, dan computer self efficacy pada penerimaan aplikasi myob pada siswa smk akuntansi di kota denpasar," vol. 7, no. 1, pp. 89–105, 2022.
- [13] J. F. Hair, G. T. Hult, C. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult,*

Christian Ringle, Marko Sarstedt. 2017.

- [14] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, “When to use and how to report the results of PLS-SEM,” *Eur. Bus. Rev.*, vol. 31, no. 1, pp. 2–24, 2019, doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [15] O. S. Sinaga, F. K. Marpaung, R. S. Dewi, and A. Sudirman, “Kontribusi perceived usefulness , perceived ease of use dan perceived security terhadap behavioral intention to use aplikasi JAKET,” vol. 1, no. 3, pp. 86–94, 2021.