



# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PENGGUNAAN SISTEM *BILLING* BAGI PENGGUNA JASA KEPABEANAN**

(Studi Pada Pengguna Jasa Kepabeanan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea  
Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**ANGGIE NASTITI  
NIM.135030401111025**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG**

**2017**









## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Biodata Pribadi

1. Nama : Angie Nastiti
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. NIM : 13503040011125
4. Program Studi : Perpajakan
5. Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 14 Agustus 1994
6. Agama : Islam
7. Alamat : Dsn.Weru Ds.Mojongapit Kec.Jombang Kab.Jombang
8. No. Handphone : 085791752225
9. Email : [Anggienastiti@gmail.com](mailto:Anggienastiti@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Muslimat III 1999 - 2001
2. SD : SDN Jombang II 2001 - 2007
3. SMP : SMP Negeri 1 Jombang 2007 - 2010
4. SMA : SMA Negeri III Jombang 2010 - 2013

### C. Nama Orang Tua

1. Ayah : Totok Setijo Basuki
2. Ibu : Nuryatin

### D. Pekerjaan Orang Tua

1. Ayah : Wiraswasta
2. Ibu : Ibu Rumah Tangga



Malang, 26 – April – 2017

Anggie Nastiti







## RINGKASAN

Anggie Nastiti, 2017, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Sistem *Billing* Bagi Pengguna Jasa Kepabeanan (Studi Pada Pengguna Jasa Kepabeanan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Tipe Madya Tanjung Perak). Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK. (101 + x halaman)

---

Sistem Pembayaran Penerimaan Negara secara Elektronik (*Billing*) adalah pengembangan sistem penerimaan negara yang dikenal dengan modul Penerimaan Negara (MPN) yang sudah berjalan sejak tahun 2007 menjadi MPN Generasi ke-2 (MPN-G2). MPN G2 merupakan pengoptimalan teknologi informasi dalam penerimaan negara yang lebih modern (transaksi elektronik) (Jurnal Sugianto dalam [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)). Penerapan sistem ditetapkan pada tanggal 10 februari 2014 tetapi mulai diterapkan pada 1 januari 2016. Akan tetapi sampai saat ini masi terdapat pengguna jasa kepabeanan yang menggunakan sistem manual.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui apakah kegunaan pengguna persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif pada sikap terhadap penggunaan teknologi, 2) Mengetahui apakah sikap terhadap penggunaan sistem *billing* dan norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat perilaku pengguna sistem *billing*, 3) Mengetahui apakah minat pengguna berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna sistem *billing*.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis prediktif. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran likert. Jumlah sampel yang digunakan yakni sebesar 60 orang pengguna jasa kepabeanan. Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat ujinya.

Hasil dari penelitian ini adalah semakin pengguna jasa kepabeanan merasa bahwa dengan menggunakan sistem *Billing* akan meningkatkan kinerjanya dan akan membebaskan dari usaha maka semakin tinggi pula pengguna jasa kepabenan menyukai sistem *Billing*, semakin pengguna jasa menyukai sistem *billing* maka akan mempengaruhi keinginan atau niat untuk menggunakan sistem *billing*, namun pengaruh orang-orang disekitar tidak mempengaruhi keinginan atau niat pengguna jasa kepabeanan. Selain itu, keinginan atau niat pengguna jasa kepabeanan untuk menggunakan sistem *Billing* mempengaruhi penggunaan secara langsung sistem *Billing*.

**Kata Kunci:** Sistem Billing, Sistem Perilaku, Pengguna Jasa Kepabeanan





## SUMMARY

Anggie Nastiti, 2017, Factors That Influence Behavior of Billing System Usage for Customs Service Users (Study on Customs Service Users in Customs and Excise Supervision and Service Office Madya Tanjung Perak). Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK. (101 + x page)

Electronic State Receipt Payment System (Billing) is the development of a state revenue system known as the State Acceptance module (MPN) that has been running since 2007 to MPN-2nd Generation (MPN-G2). MPN G2 is an optimization of information technology in a more modern state revenue (Electronic transactions) (Journal Sugianto in [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)). Implementation of the system set on February 10, 2014 but began to be implemented on January 1, 2016. However, until now there are users of customs services that use the manual system

This study aims to: 1) Know whether the use of perceptive users and the ease of use perception give positive influence on attitudes toward the use of technology, 2) Knowing whether attitudes toward the use of billing system and subjective norms give positive impact towards the interest of billing system user's behaviour, 3) Knowing whether the user's interest give positive impact towards the behaviour of the billing system's user

The method in this research use quantitative method with predictive type. The type of data that used is the primary data. Data collection techniques that used in this study is a questionnaire by using Likert measurement scale. The number of samples that used is 60 people of customs service users. This research uses Partial Least Square (PLS) as its testing tool.

The result of this research is the more customs service users feel that by using the Billing system will improve its performance and will be free from the business, the higher the users of customs services like Billing system, the more service users like the billing system will affect the interest or intention to use the billing system, But the influences of the people around do not affect the wishes or intentions of customs service users.

In addition, the interest or intentions of customs service users to use the Billing system affect the direct use of the Billing system.

**Keywords:** Billing System, Behavior System, Customs Service Users





## KATA PENGANTAR

Puji syukur sedalam-dalamnya saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “ Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan sistem *Billing* bagi pengguna jasa kepabeanan”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Perpajakan program strata satu (S-1) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari do’a, dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak prof. Dr. Bambang Supriyono, MS Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.





4. Ibu Dessanti Putri Sekti Ari., SE, MSA.AK selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran dengan penuh kesabaran yang telah membimbing skripsi saya, sehingga saya dapat menyelesaikannya.
5. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Perpajakan yang telah mengajarkan banyak pelajaran yang telah disampaikan sehingga kami paham tentang perpajakan.
6. Terima kasih untuk kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan, do'a dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih juga untuk adikku yang telah menghibur ketika mengalami permasalahan dalam pengerjaan skripsi.
7. Terima kasih untuk Andi Alfian seseorang yang menemani saya selama ini yang telah memberikan do'a, dukungan, semangat dan juga bantuan dalam mengerjakan skripsi.
8. Terima kasih kepada "keluarga besar Sidjan" yang telah memberikan semangat kepada saya dalam pengerjaan skripsi.
9. Terima kasih kepada seluruh teman-teman FIA Perpajakan angkatan 2013 khususnya pada teman-teman yang kami sering sebut "MDC" (Theresia, Betes, Sinta, Chinta, Tiara, Zulfa, Fitri) dan teman-teman pajak B yang memberikan dukungan serta dorongan sehingga kelompok penyusun mampu menyelesaikan laporan.
10. Terima kasih kepada teman-teman yang selama dimalang Malinda, Lita yang telah sama-sama memberi support dalam pengerjaan skripsi.



11. Bapak dan Ibu seluruh pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya untuk penelitian di kantor.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari segenap pembaca sangat penulis harapkan

Malang, 22 Mei 2017

Penulis





**DAFTAR ISI**

<b>MOTTO</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAS ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan .....	6
D. Kontribusi Penelitian .....	7
1. Kontribusi Akademik .....	7
2. Kontribusi Praktis .....	7
E. Sistematika Penelitian .....	7



<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>		
A. Penelitian Terdahulu .....		10
B. Tinjauan Teoritis .....		17
1. Sistem Informasi .....		17
2. Sistem <i>Billing</i> .....		19
a. Manfaat Sistem <i>Billing</i> .....		19
b. Prosedur Sistem <i>Billing</i> .....		20
3. Perilaku .....		21
a. Pengertian Perilaku .....		21
b. Teori Sistem Informasi Keperilakuan .....		22
c. Teori Tindakan beralasan (TRA) .....		23
d. Model penerimaan Teknologi (TAM) .....		24
C. Model Penelitian .....		26
D. Hipotesis Penelitian .....		27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
A. Jenis Penelitian .....		33
B. Lokasi Penelitian .....		33
C. Populasi dan Sampel .....		34
1. Populasi .....		34
2. Sampel .....		34
D. Variabel .....		35
1. Variabel Independen (bebas) .....		36
a. Kemudahan penggunaan persepsian (Km) .....		36
b. Kegunaan Persepsian (Kg) .....		37
c. Norma Subyektif (NS) .....		39
2. Variabel Dependen (terikat) .....		40
a. Sikap terhadap menggunakan teknologi (ST) .....		40











**DAFTAR GAMBAR**

1. Prosedur Kerja Sistem <i>Billing</i> .....	20
2. Model <i>Theory Of Reactioned Action</i> (TRA).....	24
3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	25
4. Model Penelitian.....	27
5. Wilayah Kerja KPPBC Madya Tnjung Perak.....	52
6. Struktur Organisasi.....	54
7. Perancangan Inner Model.....	70
8. Perancangan Outer Model.....	70
9. Model Structural.....	77



**DAFTAR TABEL**

1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	15
2. Tabel Parameter Uji Validitas.....	49
3. Tabel Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4. Tabel Komposisi Responden Berdasarkan Usia.....	56
5. Tabel Komposisi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	57
6. Tabel Komposisi Responden Berdasarkan Jabatan.....	57
7. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Persepsian.....	59
8. Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian.....	60
9. Diskriptif Jaaban Responden Terhadap Variabel Sikap Terhadap Menggunakan Sistem Billing.....	61
10. Diskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Norma Subjektif.....	61
11. Diskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Perilaku.....	62
12. Diskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Perilaku Penggunaan.....	63
13. Hasil AVE Dan <i>Communalilty</i> .....	63
14. Tabel Hasil <i>Factor Loading</i> .....	64
15. Hasil Akar AVE Dan Korelasi Variabel Laten.....	66
16. Tabel Hasil <i>Cross Loading</i> .....	66
17. Tabel Hasil <i>Cronbah's Alpha</i> Dan <i>Composite Reliability</i> .....	68







## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sistem informasi adalah sistem yang mengumpulkan, menyimpan mengolah, dan menyebarkan data dan informasi. Sistem informasi dibuat sesuai dengan keperluan organisasi dan tingkat manajemen (Murhada dan Giap, 2011:143). Seiring dengan perkembangan zaman, sistem informasi juga mengalami kemajuan. Adanya sistem informasi juga didukung dengan adanya teknologi. Teknologi sendiri adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi, menurut Martin (dalam Murhada dan Giap, 2011:1). Adanya teknologi semua kebutuhan dan keperluan manusia dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Teknologi digunakan dalam setiap sendi kehidupan manusia, setiap kegiatan maupun pekerjaan manusia dibantu dengan teknologi begitu pula dengan pekerjaan yang terkait dengan instansi pemerintahan. Pemerintah telah memberikan fasilitas teknologi berbasis internet untuk mempermudah dalam pencapaian target penerimaan negara. Kementerian Keuangan yang membawahi Direktorat jendral Pajak dan Direktorat Jendral Bea dan Cukai juga menerapkan sistem teknologi yang berbasis internet. Menurut UU No.17 Th.2006 Direktorat Jendral Bea dan Cukai merupakan unsur pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Departemen Keuangan di bidang kepabeanan





dan cukai. Di dalam Direktorat Jendral Bea dan Cukai telah mengembangkan sistem aplikasi, diantaranya: *Elektronik Data Interchange* (EDI), sistem aplikasi Cukai (SAC), *Customs Excise Informaton System and Automation* (CEISA) Impor, CEISA Ekspor, sistem aplikasi penagihan dan pengambilan (SAPP) maupun dengan sistem Settlement di DJPBC dan sistem CA di bank dan kantor pos yang sudah ditunjuk oleh Kementerian Keuangan ([www.bppk.kemenkeu.com](http://www.bppk.kemenkeu.com)). Penerapan tersebut bertujuan untuk membantu para pengguna jasa kepabeanan dalam melaksanakan semua kegiatan di bidang kepabeanan.

Sistem *Billing* merupakan salah satu fasilitas teknologi berbasis internet yang diberikan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai bagi pengguna jasa kepabeanan, pengguna jasa kepabeanan sendiri merupakan badan atau orang yang melakukan kegiatan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean, pengguna jasa kepabeanan meliputi importir, eksportir, pengusaha pengguna jasa kepabeanan (PPJK), pengangkut ([www.bcpanloan.net](http://www.bcpanloan.net)). Sistem *billing* merupakan pengembangan sistem penerimaan negara yang dikenal dengan Modul Penerimaan Negara (MPN) sejak tahun 2007 menjadi Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN-G2) merupakan mengoptimalkan teknologi informasi dengan pengembangan sistem penerimaan negara yang lebih modern (Jurnal Sugianto dalam [www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id)).

Menurut ([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)) adapun keuntungan dari penggunaan sistem *billing* yakni, antara lain menekan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran/penyetoran oleh petugas, mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data pembayaran/penyetoran, memberikan kemudahan cara pembayaran





karena ada banyak alternatif saluran pembayaran, dan memberikan akses kepada pengguna jasa bayar/setor untuk memonitor status pembayaran dan memberikan keleluasaan pengguna jasa bayar/setor untuk merekam data setoran secara mandiri.

Penggunaan sistem *billing* Kepabeanan dan Cukai di Indonesia telah berlangsung di seluruh Bea dan Cukai di Indonesia. Sistem *Billing* sudah diterapkan sejak 1 Januari 2016, Namun sampai saat ini masih terdapat pengguna jasa kepabeanan yang masih menggunakan sistem manual.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan sistem *billing* pada pengguna jasa kepabeanan di Kantor Pelayanan dan pengawasan Bea dan Cukai

Tanjung Perak dapat diuji dengan menggunakan teori sistem informasi perilaku. Teori-teori yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku yakni *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance*

*Model* (TAM) karena peneliti ingin mneguji variabel-variabel yang ada di teori TAM.

Penelitian ini berfokus untuk menguji variabel kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian terhadap sikap perilaku, variabel sikap perilaku dan norma subjektif terhadap minat perilaku, dan yang terakhir variabel minat perilaku terhadap perilaku penggunaan. Selain itu, penelitian ini menambahkan variabel norma subjektif,

karena pada *Technology Acceptance Model* (TAM) tidak menggunakan faktor sosial, sedangkan peneliti ingin menambahkan faktor sosial. Sehingga, peneliti menambahkan





variabel norma subjektif yang ada pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) karena pada TRA faktor sosial tersebut dengan nama norma subjektif.

Penelitian ini menggunakan gabungan teori sistem informasi, yakni menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel kemudahan penggunaan persepsian, variabel kegunaan persepsian, variabel Sikap terhadap menggunakan teknologi, variabel niat perilaku, variabel perilaku penggunaan dengan menggabungkan teori dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan variabel norma subjektif.

Penelitian Sajzna (1994) dalam Jogiyanto (2008) melakukan penelitian menemukan bahwa konstruk kegunaan persepsian dan konstruk kemudahan penggunaan persepsian signifikan untuk menjelaskan sikap terhadap penggunaan sistem. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2008:115). Dan kegunaan persepsian didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sesuatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Dari hal tersebut membuktikan bahwa semakin seseorang merasa bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan meningkatkan pekerjaannya dan membebaskan dari usaha maka semakin orang tersebut menyukai teknologi atau sistem tersebut.

Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) didefinisikan oleh Davis *et al.* (1989) dalam Jogiyanto (2008) sebagai perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang ditentukan. Menurut Jogiyanto (2008:116) mengatakan bahwa hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan





bahwa sikap (*attitude*) ini berpengaruh positif ke niat perilaku. Hal ini menyatakan bahwa semakin seseorang menyukai suatu teknologi maka semakin orang tersebut memiliki niat untuk menggunakan suatu teknologi.

Niat perilaku (*behavioral intention*) merupakan suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu (Jogiyanto, 2008:116). Menurut Jogiyanto (2008) bahwa hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat perilaku merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem, seperti penelitian yang dilakukan oleh Davis *et al.*, 1989; Taylor dan Todd, 1995; Venkatesh dan Davis, 2000. Perilaku penggunaan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang, dalam konteks teknologi perilaku merupakan penggunaan sesungguhnya dari technology (Jogiyanto, 2008:117). Hal tersebut menyatakan bahwa semakin seseorang memiliki niat untuk menggunakan teknologi maka orang tersebut akan menggunakan teknologi tersebut.

Norma subjektif (*Subjective Norms*) merupakan persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan (Jogiyanto, 2008:42). Norma subjektif adalah satu-satunya variabel yang diambil dari teori *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menjadi tambahan dalam penelitian ini.

Penambahan ini dilakukan karena peneliti ingin menepis penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa variabel norma subjektif tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku penerimaan.







3. Mengetahui apakah minat pengguna berpengaruh positif terhadap perilaku pengguna sistem *billing*.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

##### **1. Kontribusi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan studi mengenai tentang faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan sistem *Billing* bagi pengguna jasa kepebeanaan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebagai sumbangan wawasan dan pengetahuan mengenai penerimaan minat perilaku dan perilaku penggunaan suatu sistem.

##### **2. Kontribusi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang apa saja faktor yang dapat mempengaruhi perilaku penerimaan sistem *billing*. Selain itu, informasi ini juga dapat dijadikan sebagai acuan pemerintah sebagai informasi bagaimana peggungan sistem aplikasi *billing* yang telah diterapkan pada I Januari 2016.

#### **E. Sistematika penelitian**

Dalam sistematika penelitian ini diuraikan secara garis besar gambaran dan arahan dari penelitian yang akan dilakukan, berikut merupakan penjelasan isi penelitian dari tiap-tiap bab:

#### **BAB I PENDAHULUAN**





Pada bab I, akan membahas tentang latar belakang dari penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna sistem *billing*. Pembahasan dimulai dari teknologi, *billing*, penggunaannya di Indonesia, setelah itu dilanjutkan tentang alasan mengapa penelitian ini dilaksanakan yang kemudian dilanjutkan dengan mengapa peneliti menggunakan topik tentang perilaku pengguna sistem *billing*.

Pada bab ini, selain membahas tentang latar belakang penelitian ini, juga membahas tentang rumusan masalah dari fenomena yang akan diulas. Selain itu, bab ini juga memuat pemamparan kontribusi baik secara akademis maupun praktis bagi pembaca maupun bagi penulis. Terakhir, pada bab ini terdapat penjelasan tentang sistematika penelitian yang didalamnya membahas tentang beberapa bab beserta apa saja yang akan dibahas pada tiap bab tersebut.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II peneliti menjelaskan tentang penelitian-penelitian yang pernah dilakukan mengenai perilaku penerimaan sistem informasi. Selain itu, pada bab ini juga akan mengulas tentang teori apa saja yang berkaitan tentang penelitian ini.

Diantaranya mengenai teknologi dan sistem informasi, sistem informasi perilaku yang didalamnya mengulas tentang teori TAM dan TPB dan teori apasaja yang diambil, sistem *billing*, pengguna jasa kepabeanan. Setelah menjabarkan teori yang terkait dengan penelitian ini, peneliti akan merumuskan hipotesis yang akan diuji. Penyusunan hipotesis didasarkan pada teori yang telah diulas.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN



pada bab III peneliti akan membahas tentang metodologi penelitian apa yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, yaitu jenis dan desain penelitian, tempat penelitian, populasi penelitian dan sampel penelitian. Selain itu, pada bab ini juga akan dijelaskan model konsep penelitian yang digunakan dalam bentuk bagan dan penjabaran hipotesis yang diuji dalam penelitian.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV akan berisi penjelasan tentang data yang diperoleh dari penelitian ini yakni pembahasan dengan metode penelitian statistik, jadi akan membahas tentang bagaimana hubungan dari satu konstruk ke konstruk yang lain. Selain itu bab ini juga berisi tentang data-data statistik yang akan menghubungkan dari beberapa konstruk.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V, akan membahas tentang kesimpulan dari pembahasan yang ada pada bab sebelumnya dan juga dalam bab ini peneliti memberikan saran dari hasil pembahasan.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian terdahulu

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan beberapa penelitian yang dimaksudkan sebagai acuan isi maupun pendukung dari penelitian, berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan tentang penelitian yang berjudul “faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem *billing* bagi pengguna jasa kepabeanaan”. Berikut merupakan beberapa contoh skripsi dan thesis yang digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian ini:

Penelitian yang pertama berjudul Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Penggunaan *Quipperschool.Com* Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB) Di SMA Negeri 7 Yogyakarta yang disusun oleh Lisa Noor Ardhiani mahasiswi program studi teknik informatika Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2015. Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yakni, untuk mengetahui apakah kemudahan pengguna persepsian berpengaruh terhadap kegunaan persepsian dan sikap penggunaan teknologi, mengetahui apakah kegunaan persepsian berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi dan minat perilaku menggunakan teknologi, mengetahui apakah sikap terhadap penggunaan teknologi berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi,



mengetahui apakah norma subjektif berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi, mengetahui apakah kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi. Jenis penelitian ini adalah eksplanatori dengan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode survei.

Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan yakni: bahwa konstruk pengguna persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kegunaan persepsian.

Konstruk kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap konstruk sikap terhadap penggunaan teknologi. Selain itu, koefisien variabel laten pada konstruk ini memiliki nilai paling besar diantara nilai koefisien variabel laten pada model hubungan antar konstruk lainnya. Konstruk kemudahan pengguna persepsian tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruk sikap terhadap penggunaan teknologi. Konstruk kegunaan persepsian tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi. Konstruk sikap terhadap penggunaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi. Konstruk norma subjektif tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi. Konstruk kontrol perilaku persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi.

Penelitian Ardhiani memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya adalah kedua peneliti menggunakan teori TAM dan menggunakan hipotesis berarah. Sedang untuk perbedaannya yakni pada penelitian







perilaku persepsian berpengaruh signifikan terhadap niat untuk bertransaksi secara online, sehingga hipotesis 3 diterima. Kelima, secara parsial, hasil pengujian hipotesis 4 menunjukkan variabel persepsi resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk bertransaksi secara online, sehingga hipotesis 4 ditolak. Keenam, secara parsial, hasil pengujian hipotesis 5 menunjukkan variabel variabel pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk bertransaksi secara online, sehingga hipotesis 5 ditolak.

Penelitian Arini memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamannya yakni kedua penelitian tersebut menggunakan variabel norma subjektif. Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian Arini menggunakan teknik pengumpulan data survei. Sedangkan penelitian penulis menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner.

Selain pada beberapa skripsi diatas, peneliti juga menggunakan jurnal Dessanti putri Sekti Ari yang memiliki topik sama dengan penelitian sebagai acuan peneliti.

Jurnal tersebut berjudul Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Pengembangannya Dalam Perilaku Menggunakan *Core Banking System*. Thesis ini memiliki 3 (tiga) tujuan yakni: pertama, untuk menguji pengaruh konstruk kegunaan persepsian dan konstruk kemudahan penggunaan persepsian terhadap sikap perilaku dalam menggunakan *core banking system*. Kedua, untuk menguji pengaruh konstruk sikap perilaku dan konstruk pengaruh social terhadap minat menggunakan *core banking system*. Ketiga, untuk menguji pengaruh konstruk minat perilaku dan konstruk kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penerimaan penggunaan *core banking*













Pembanding	Ardhiani (2015)	Arini (2010)	Ari (2013)	Peneliti (2016)
	<p>terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi, mengetahui apakah kegunaan persepsian berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi, mengetahui apakah sikap terhadap penggunaan teknologi berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan teknologi, mengetahui apakah norma subyektif berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi, mengetahui apakah kontrol persepsian berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan teknologi</p>	<p>pengaruh persepsi resiko terhadap niat untuk bertransaksi secara <i>online</i>, menguji pengaruh pengalaman menggunakan internet terhadap niat untuk bertransaksi secara <i>online</i>.</p>	<p>konstruk minat perilaku dankonstruk kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penerimaan penggunaan <i>Core Banking System</i>.</p>	<p>siatem <i>billing</i>, mengetahui apakah minat penggunaan sistem <i>billing</i> berpengaruh positif terhadap perilaku penerimaan siatem <i>billing</i>.</p>



Pembanding	Ardhiani (2015)	Arini (2010)	Ari (2013)	Peneliti (2016)
Metode penelitian	Kuantitatif, jenis penelitian yang digunakan yakni eksplanatori.	<i>Nonprobability judgement sampling</i>	Diskriptif Kuantitatif	Kuantitatif, jenis penelitian prediktif
Teknik pengumpulan Data	Metode survey (pengumpulan data primer)	Metode survey	Mail survey	kuesioner

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah sistem yang mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyebarkan data dan informasi. Sistem Informasi dibuat sesuai dengan keperluan organisasi dan tingkatan manajemennya. Sistem informasi telah digunakan sejak dahulu untuk mendukung operasional suatu organisasi, untuk melakukan pengambilan keputusan, dan untuk perencanaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi bergantung pada beberapa faktor (Murhada dan Giap,2011:143), antara lain:

- Ketepatan waktu: informasi harus tiba ditangan pengguna tepat waktu, tidak boleh terlambat, informasi yang terlambat akan berkurang nilainya. Disamping ketetapan waktu (*timelines*) informasi juga ditentukan oleh usia (*age*), berapa lama informasi tersebut berlaku. Faktor usia biasa dikaitkan dengan rentang waktu (*time frame*), misalnya laporan keuangan hanya berlaku 4 bulan.
- Ketepatan isi: informasi harus tepat isinya, atau harus akurat, tidak mengandung kesalahan. Ketepatan isi juga selain berkaitan dengan akurasi





juga berkaitan dengan presisi. Akurat berarti tidak mengandung kesalahan, sedang presisi menyatakan derajat kerincian informasi, semakin rinci berarti semakin presisi.

- c) Ketepatan sasaran: informasi harus tiba ditangan orang yang memerlukannya, apabila salah sasaran informasi tersebut tidak berguna atau bias disalahgunakan.
- d) Kemudahan akses: informasi harus tiba diperoleh dengan mudah agar dapat diterima oleh pengguna tanpa hambatan dan lancar. Misalnya informasi harus tersedia di jaringan dengan fasilitas akses yang aman dari orang yang tidak berhak.
- e) Kelengkapan: informasi harus lengkap sesuai dengan kebutuhan, apabila tidak lengkap tentu nilai dan kualitasnya kurang.

Ada beberapa peranan penting sistem informasi dalam organisasi, antara lain:

- a) Meningkatkan kinerja organisasi melalui:
  - 1) Peningkatan produktivitas
  - 2) Pengurangan biaya
  - 3) Peningkatan pengambilan keputusan
  - 4) Peningkatan layanan ke pelanggan
  - 5) Pengembangan aplikasi-aplikasi strategis
- b) Mengaitkan perencanaan, pengerjaan, dan pengendalian dalam organisasi
- c) Mengkoordinasi subsistem-subsistem dalam organisasi
- d) Mengintegrasikan subsistem-subsistem

Informasi tidak hanya dipakai untuk kepentingan internal organisasi tetapi juga dipakai oleh pihak eksternal. Pemakai internal meliputi staf operasi, manajemen tingkat bawah, hingga manajemen tingkat atas, sedangkan pengguna eksternal bisaberupa para pelanggan, para pemasok barang dan jasa, para pemegang saham, dinas-dinas pemerintahan, dan sebagainya.



Sistem informasi juga berkembang pada instansi pemerintahan, seperti bea dan cukai, adapun contoh dari beberapa sistem informasi di bea dan cukai yakni: sistem EDI (*Elektronik Data Interchange*), sistem *Billing*, Sistem Informasi dan Pencatatan Pabean (SIPP), *IT Inventory*.

## 2. Sistem *billing*

Sistem Pembayaran Penerimaan Negara secara Elektronik (*Billing*) adalah pengembangan sistem penerimaan negara yang dikenal dengan modul Penerimaan Negara (MPN) yang sudah berjalan sejak tahun 2007 menjadi MPN Generasi ke-2 (MPN-G2) (Jurnal Sugianto dalam [www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id)). MPN G2 merupakan pengoptimalan teknologi informasi dalam penerimaan negara yang lebih modern khususnya dalam hal ini adalah pada Bea dan Cukai.

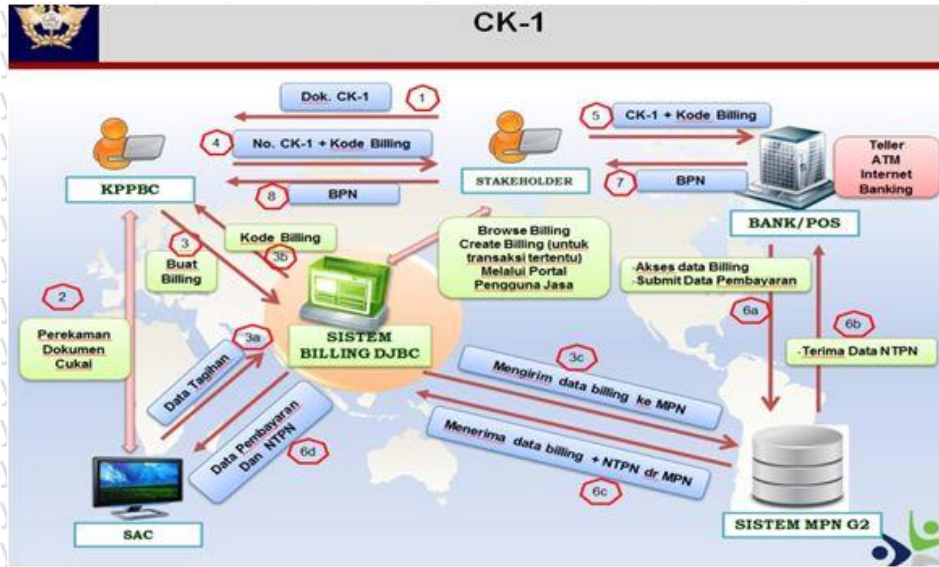
a) Manfaat Penerapan Sistem *Billing*, antara lain:

- 1) Sederhana: cukup membawa struk *billing* ke bank, ATM, atau kantor pos.
- 2) Mudah: Pembayaran atas tagihan dapat dilakukan di bank mana pun dan kapan pun (sampai dengan *billing* tersebut *expired*) dengan channel pembayaran yang beragam. Pembayaran bias dilakukan lewat teller, ATM, sms banking, internet banking, maupun EDC (sesuai fasilitas yang disediakan oleh tiap-tiap bank).
- 3) Cepat: data pelunasan langsung terupdate di aplikasi DJBC segera setelah dilakukan pembayaran, dikarenakan telah terintegrasinya aplikasi pelunasan bank ke DJBC melalui Ditjen Perbendaharaan.



b) Prosedur Sistem *Billing*

Berikut merupakan pemamparan prosedur dalam tata cara kerja sistem *Billing*



Gambar 1 (Prosedur kerja Sistem *Billing*)

Sumber: website bea dan cukai ([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id))

Keterangan alur prosedur kerja sistem *Billing*, yakni:

1) Pengguna jasa mengakses Portal Pengguna Jasa untuk membuat kode *billing* dengan cara melakukan perekaman data PIB.

2) Kode *Billing* yang telah didapat kemudian digunakan untuk melakukan pembayaran melalui Bank (teller, ATM, EDC, internet banking) atau Kantor Pos. Data pembayaran tersebut akan secara otomatis dikirimkan oleh Bank/Pos kepada sistem settlement MPN.

Sistem Settlement MPN akan menerbitkan NTPN yang dikirimkan secara real time ke sistem *Billing* DJBC dan Bank/Pos.



3) Dari pembayaran tersebut pengguna jasa akan memperoleh BPN (Bukti Penerimaan Negara) dari Bank/Pos.

4) Pengguna Jasa menyampaikan data PIB kepada Kantor Bea dan Cukai melalui modul PIB. Setelah melalui proses validasi (NSW) dan penjaluran, data PIB tersebut akan dikirimkan ke sistem Billing DJBC.

5) Berdasarkan data pembayaran, Kantor Bea dan Cukai akan memberikan nomorpendaftaran, dan menerbitkan SPPB, Surat Pemeberitahuan Jalur Kuning, atau Surat Pemberitahuan Jalur Merah.

### 3. Perilaku

#### a) Pengertian Perilaku

Perilaku (*Behaviour*) adalah tindakan-tindakan (*actions*) atau reaksi-reaksi (*reaction*) dari suatu obyek atau organisma. Perilaku dapat berupa sadar (*conscious*) atau tidak sadar (*uconscious*), terang-terang (*overt*) atau diam-diam (*covert*), sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*). (Jogiyanto: 2008,11-12)

Perilaku manusia dapat berupa perilaku yang umum (*common behavior*), tidak umum, dapat diteirma. Manusia mengevaluai penerimaan dari perilaku dengan menggunakan suatu standar pembandingna yang disebut dengan norma-norma social (*social norms*) dan meregulasi perilaku dengan menggunakan control social (*social control*).

#### b) Teori Sistem Informasi Keperilakuan





Untuk menjelaskan intraksi individual-individual dengan sistem informasi diperlukan teori-teori dan model-model. Beberapa teori dan model dari sistem informasi keperilakuan adalah sebagai berikut:

- 1) Teori tindakan beralasan (*theory of reasoned* atau TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975)
  - 2) Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) oleh davis *et al.*, (1989)
  - 3) Teori perilaku rencana (*Theory Of Planned Behavior* atau TPB) oleh ajzen (1991)
  - 4) Teori perencanaan perilaku didekomposisi (*Decomposed Theory Of Planned Behavior*) oleh Taylor dan Todd (1995)
  - 5) Teori gabungan TAM dan TPB oleh taylor dan Todd (1995)
  - 6) Model pemanfaatan komputer personal (*Model Of PC Utilization* atau MPCU) ole Thmpson *et al.*, (1991)
  - 7) Teori kognitif social (social cognitive theory atau SCT) oleh Compeau dan Higgins (1995)
  - 8) Teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory Of Acceptance Dan Use Of Technology*) oleh Venkatesh *et al.*, (2003)
- c) Teori Tindakan Beralasan (TRA)

Sesuai dengan namanya, teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*) didasarkan pada asumsi bahwa manusia biasanya berperilaku dengan



cara yang sadar, bahwa mereka mempertimbangkan informasi yang tersedia, dan secara implisit dan eksplisit juga mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan-tindakan yang dilakukan.

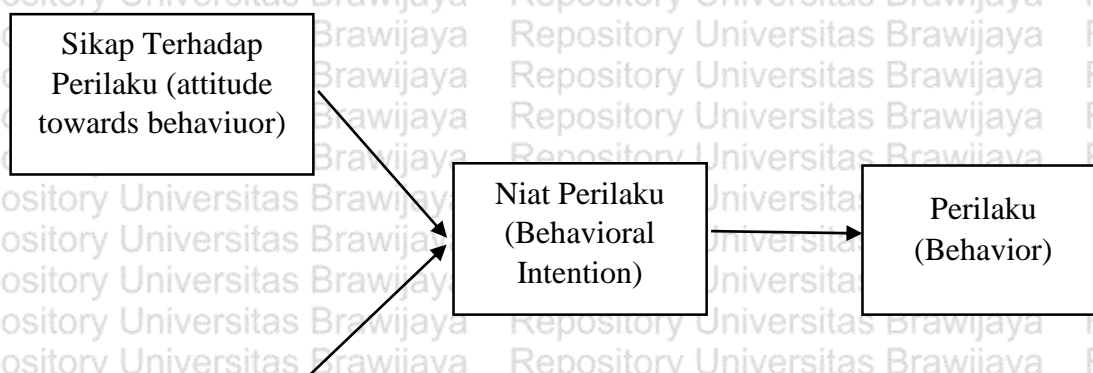
Pada TRA niat perilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*) dan norma subjektif (*subjective norm*).

Fishbein dan Ajzen (1975) membedakan dua macam sikap, yaitu sikap-sikap terhadap obyek-obyek (*attitudes toward objects*) dan sikap-sikap terhadap perilaku (*attitudes concerning behaviors*). Sikap terhadap perilaku

merupakan sikap yang berhubungan dengan penggunaan sistem informasi merupakan sikap mengenai perilakunya. Teori ini menjadikan salah satu dasar teori yang digunakan peneliti untuk penelitian ini. Dalam teori TRA, peneliti memilih norma subjective sebagai salah satu niat yang akan diuji.

Disebut dengan norma subyektif (*subjective norm*) karena berhubungan dengan diskripsi normative persepsian, yaitu persepsi atau pandangan seseorang terhadap tekanan social (kepercayaan-kepercayaan orang lain) yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Hubungan antar variabel pada teori

TRA dapat dilihat dalam gambar 1:







Norma Subjektive  
(Subjective Norm)

Gambar 2 Model *Theory Of Reactioned Action* (TRA)

Sumber: Jogiyanto (2008:35)

d) Model penerimaan Teknologi (TAM)

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai (Jogiyanto, 2008:111). TAM memberikan dua konstruk yang sebelumnya dijelaskan pada model teori tindakan beralasan TRA. Model penerimaan teknologi atau *technology acceptance model* (TAM) dikembangkan oleh Davis *et al.*, (1989) berdasarkan model TRA (Jogiyanto, 2008:111)

Kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived Ease of Use*) dan Kegunaan persepsian (*Perceived Usefulness*), keduanya berpengaruh terhadap sikap terhadap menggunakan teknologi (*Attitude Towards Using Technology*). Kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived Ease of Use*) dapat berpengaruh pada kegunaan persepsian (*Perceived Usefulness*).

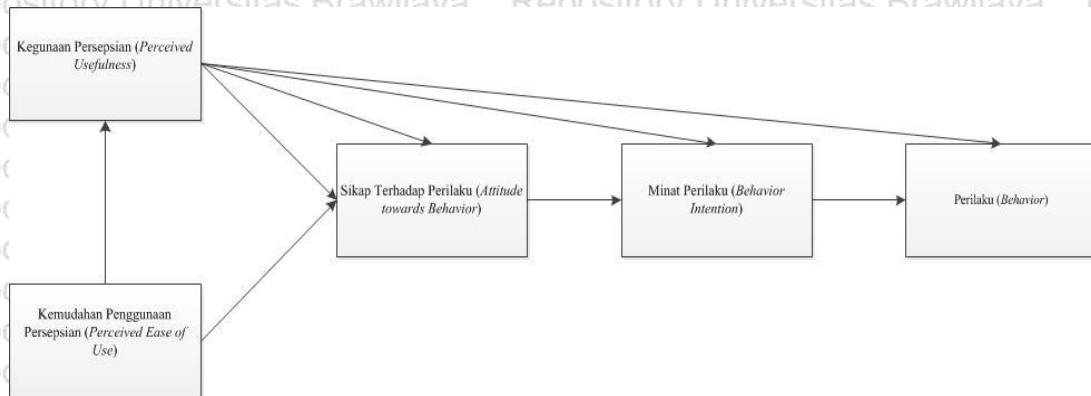
Model Penerimaan Teknologi memiliki lima variabel, berikut merupakan kelima variabel TAM:

- 1) Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*).
- 2) Kemudahan persepsian (*perceived ease of use*).



- Repository Universitas Brawijaya 25
- 3) Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*).
  - 4) Niat perilaku (*behavioral intention*) atau niat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
  - 5) Perilaku (*behavior*) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

Model TAM dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 2.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Sumber: Jogyanto (2008:112)

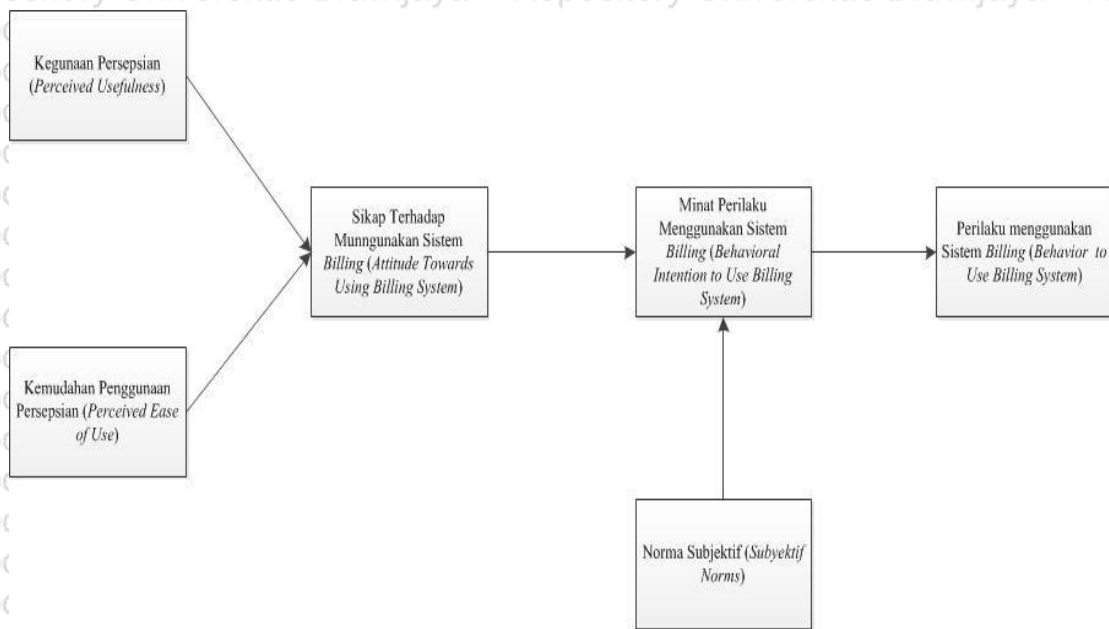
### C. Model Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui faktor apa sajakah yang mempengaruhi perilaku penerimaan dalam menggunakan sistem *Billing* melalui variabel-variabel yang ada pada teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dibuat oleh Davis *et al.* (1989) dan menggabungkan dengan *Theory Of Reactioned Action (TRA)* oleh Ajzen dan Fishben (1980). Arini (2010) berpendapat bahwa keperilakuan merupakan





tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Tanggapan atau reaksi individu dapat bersifat mendukung atau menentang perasaan tersebut. Apabila rangsangan diberikan terus menerus, maka individu secara perlahan maupun cepat akan beradaptasi dengan rangsangan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa seseorang akan melakukan perilaku/tindakan melalui berbagai rangsangan. Dalam penelitian ini rangsangan-rangsangan tersebut digambarkan pada variabel kemudahan penggunaan, kegunaan persepsian, sikap perilaku, norma subjektif dan minat perilaku. Sehingga pengguna jasa kepebeanaan untuk dapat menggunakan sistem *Billing* juga melalui berbagai rangsangan tersebut. berdasarkan variabel-variabel tersebut diharapkan dapat menjawab faktor-faktor yang berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penerimaan menggunakan sistem *Billing*. Berdasarkan penjabaran tersebut, maka peneliti menggunakan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 4 model penelitian

Sumber: olahan penulis (2016)

#### D. Hipotesis penelitian

Berdasarkan kerangka pikir yang telah digambarkan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*

Ardhiani (2015) dalam penelitiannya memberikan hasil bahwa nilai koefisien variabel laten PU (*Perceived Usefulness*)/Kegunaan persepsian pada *output path coefficients* sebesar 0,64 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 64% terhadap konstruk ATU/sikap terhadap penggunaan teknologi. Semakin tinggi persepsi kegunaan sistem *quipperschool.com* maka akan semakin baik pula sikap





penggunaan terhadap sistem tersebut. Secara logis dapat dipersepsikan bahwa sistem yang semakin banyak memberikan manfaat atau kegunaan kepada pengguna maka akan mempengaruhi sikap pengguna untuk menggunakan sistem tersebut.

Lu, huang dan Lo (2010) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh terhadap sikap dari untuk menggunakan pengisian *tax online*. Dimana sikap dapat mempengaruhi niat dan dari niat akhirnya muncul perilaku untuk menggunakan atau tidak menggunakan sistem tersebut.

Susanto (2011) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa persepsi kegunaan secara langsung dapat sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*) sistem *e-filling*. Jika WP (Wajib Pajak) merasakan manfaatnya, maka ia akan memberikan respon positif terhadap sistem *e-filling*.

Dari uraian diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1: Kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*.**

**2. Kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*.**

Taylor dan todd (1985) menghubungkan kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh dengan sikap perilaku. Taylor dan todd menguji pengaruh kemudahan penggunaan persepsian terhadap sikap perilaku pada setiap group.



Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan persepsian tidak berpengaruh terhadap sikap perilaku pada group berpengalaman. Sebaliknya, kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku pada group tidak berpengalaman.

Ardhiani (2015) meneliti tentang pengaruh kemudahan penggunaan persepsian terhadap sikap terhadap perilaku penggunaan teknologi (*acquaperschool*). Dalam penelitian tersebut menghasilkan bahwa variabel kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruk sikap terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi.

Susanto (2011) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa wajib pajak yang merasakan kemudahan penggunaan *e-filling* akan memberikan respon positif terhadap *e-filling*.

Dari uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2: Kemudahan Penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*.**

### **3. Sikap perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan sistem *Billing***

Taylor dan Todd menguji pengaruh sikap perilaku terhadap minat perilaku dalam men menggunakan CRC ada grup berpengalaman dan tidak berpengalaman.

Hasil dari penelitian Taylor dan Todd (1995) menunjukkan bahwa sikap perilaku





tidak berpengaruh terhadap minat perilaku untuk grup berpengalaman, begitu juga dengan grup tidak berpengalaman.

Read *at al.*, (2011) menguji pengaruh sikap perilaku terhadap minat perilaku dalam menggunakan *e-book*. Hasil penelitian Read *et al.*, (2011) menunjukkan bahwa sikap perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku.

Ardhiani (2015) meneliti tentang sistem yang digunakan pada sekolah yakni *quipperschool.com*. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa konstruk terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan teknologi.

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu, peneliti terdorong untuk menguji bagaimana pengaruh sikap terhadap penggunaan sistem *Billing* terhadap minat perilaku penggunaan sistem *Billing*. Dari uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3: sikap perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan sistem *Billing*.**

#### **4. Norma subyektif berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan sistem *Billing***

Taylor dan Todd menguji pengaruh sikap perilaku terhadap minat perilaku menggunakan CRC ada grup berpengalaman dan tidak berpengalaman. Hasil dari penelitian Taylor dan Todd (1995) menunjukkan bahwa sikap perilaku tidak



berpengaruh terhadap minat perilaku untuk grup berpengalaman tidak berpengalaman.

Arini (2010) meneliti tentang penerimaan transaksi secara online, dalam penelitian tersebut dapat dihasilkan bahwa pengujian hipotesis 2 menunjukkan norma subyektif tidak berpengaruh signifikan terhadap minat untuk bertransaksi secara online.

Ardhiani (2015) meneliti tentang penerimaan sistem ada suatu sekolah yakni sistem *quipperschool.com*. dalam penelitian tersebut menghasilkan bahwa konstruk norma subyektif tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan sistem *Billing*.**

**5. Hipotesis minat perilaku penerimaan sistem *Billing* berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem *Billing***

Ari (2013) meneliti tentang perilaku penggunaan *core banking system*.

Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa konstruk minat perilaku dalam Technology Acceptance model berpengaruh terhadap perilaku.

Taylor dan Todd (1995) menguji pengaruh minat perilaku terhadap perilaku penerimaan teknologi informasi CRC pada grup berpengalaman dan grup tidak







### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis prediktif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian prediktif adalah mencoba menjelaskan apa yang akan terjadi dari suatu fenomena (Jogiyanto, 2010:12). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat didimpulkan bahwa penelitian ini ingin menjelaskan apa yang akan terjadi ketika sistem baru yang telah diterapkan. berdasarkan tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian perdiktif, yang diharapkan dapat mengetahui apa yang mungkin terjadi pada masa yang akan datang.

Menurut (sugiyono: 2015) metode kuantitatif merupakan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak yang berada pada alamat Jl. Perak Timur 498 Surabaya Kode Pos 60615. Objek penelitian ini adalah semua pengguna jasa yang ada di kantor





Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak. Peneliti memilih lokasi di kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak karena pada daerah tanjung perak banyak tempat penimbunan barang yang dimana barang tersebut merupakan barang ekspor dan impor yang belum dikeluarkan karena para importir dan eksportir belum memenuhi kewajiban kepabeannya. Oleh karena itu, banyak pengguna jasa yang melakukan kewajiban kepabeannya di daerah tanjung perak dan pengguna jasa kepabeanan merupakan objek penelitian.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas (Darmawan, 2014:137). Dari beberapa pengertian yang menjelaskan tentang populasi. Maka dalam penelitian ini, populasi yang digunakan oleh peneliti yakni semua pengguna jasa kepabeanan yang ada di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi (Darmawan, 2014:138). Untuk menentukan jumlah sampel, terdapat dua teknik pengambilan sampel. Yakni, sampel acak atau *probability sampling*, dan sampel tidak acak atau *nonprobability sampling* (Darmawan, 2014:144).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel tidak acak atau *nonprobability sampling*. Sampel tidak acak atau *nonprobability sampling*



merupakan setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Sedangkan jenis *nonprobability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Judgment Sampling*. *Judgment Sampling* adalah sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitiannya. Dalam hal ini penelitian ini menggunakan beberapa kriteria, yakni: 1) semua pengguna jasa kepabeanaan yang terdapat di KPPBC Tanjung Perak, 2) pengguna jasa yang menggunakan sistem *Billing*.

Ukuran sampel dalam penelitian mengikuti saran Hair *et al.* (2006) dalam Jogiyanto dan Abdillah (2015:183) untuk menentukan sampel. Yakni untuk model prediksi, jumlah sampel setidaknya 10 sampel untuk setiap variabel laten yang diukur. Penelitian ini memiliki 6 variabel, sehingga penelitian ini menggunakan 60 sampel. Hal ini diambil karena tidak diketahui secara pasti berapa jumlah populasinya.

#### **D. Variabel**

Definisi variabel adalah ciri atau sifat suatu objek penelitian yang mempunyai variasi (Nealoka, 2014:61). Sedangkan, variabel operasional merupakan definisi berupa cara mengukur variabel itu supaya dapat dioperasikan (Jogiyanto, 2008:210).

Penelitian ini didasarkan pada beberapa variabel dependen dan independen.





## 1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab variabel lain. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen, yakni:

1)Kemudahan Penggunaan Persepsi /*perceived ease of use*(Km); 2)Kegunaan persepsi penggunaan/*Perceived Usefulness* (Kg); 3) norma subyektif/*Subjective*

*Norms* (NS). Berikut merupakan definisi operasional dari variabel-variabel independen:

### a) Kemudahan penggunaan persepsian/ *perceived ease of use* (Km)

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (“*is the extent to which believes that using a technology will be free of effort*”). Dari definisi, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Jogiyanto, 2008:115). Variabel kemudahan penggunaan persepsian dalam menggunakan sistem *Billing* menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada para pengguna jasa kepastian. Indikator-indikator dan item pertanyaan variabel kemudahan penggunaan persepsian diambil dari Davis (1986) menggunakan 6 item untuk membentuk variabel ini. Indikator variabel kemudahan penggunaan persepsian adalah:

#### 1) Kemudahan untuk dipelajari



2) Kemudahan untuk mencapai tujuan

3) Jelas dan mudah dipahami

4) Fleksibel

5) Bebas dari kesulitan

6) Kemudahan penggunaan

Dari beberapa indikator tersebut, dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1) Saya merasa bahwa sistem *Billing* mudah untuk dipelajari

2) Mudah bagi saya untuk mengoperasikan sistem *Billing* sesuai dengan keinginan saya

3) Interaksi saya dengan sistem *billing* jelas dan mudah dipahami.

4) Saya merasa fleksibel untuk berinteraksi dengan sistem *Billing*.

5) Akan mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan sistem *Billing*.

6) Saya merasa sistem *Billing* mudah untuk digunakan

b) Kegunaan Persepsian (Kg)

Kegunaan persepsian didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya

(“*as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance*”). Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan

persepsian (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya





bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya (Jogiyanto, 2008:114).

Variabel kegunaan persepsian menggunakan data primer yang diperoleh dari pembagian kuesioner pada para pengguna jasa kepabeanan. Indikator dan item pertanyaan dari variabel kegunaan persepsian diambil dari Davis (1986) yang menggunakan 6 item untuk membentuk variabel ini. Berikut merupakan indikator variabel kegunaan persepsian:

- 1) Pekerjaan selesai lebih cepat
- 2) Mengembangkan kinerja pekerjaan
- 3) Meningkatkan produktivitas
- 4) Menjadikan pekerjaan lebih mudah
- 5) Mempertinggi efektifitas
- 6) Berguna

Dari 6 indikator tersebut, maka dapat disimpulkan pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Menggunakan sistem *Billing* akan memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan saya lebih cepat
- 2) Menggunakan sistem *Billing* meningkatkan kinerja saya
- 3) Menggunakan sistem *Billing* meningkatkan produktivitas saya
- 4) Menggunakan sistem *Billing* akan meningkatkan efektifitas pekerjaan saya
- 5) Menggunakan sistem *Billing* akan memudahkan saya untuk melakukan pekerjaan



- 6) Sistem *Billing* berguna dalam pekerjaan saya
- c) Norma Subyektif (NS)

Norma Subyektif merupakan persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan (Jogiyanto, 2008:42). Bhattacharjee (2000) memandang Norma Subyektif sebagai dua bentuk pengaruh, yaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Pengaruh Interpersonal adalah pengaruh dari teman-teman, anggota-anggota keluarga, teman kerja, atasan-atasan, dan individual-individual berpengalaman yang dikenal sebagai pengadopsi potensial. Sedangkan Pengaruh eksternal adalah pengaruh dari pihak luar organisasi seperti laporan-laporan eksternal di media massa, laporan-laporan dan opini-opini pakar, dan informasi non-personal lainnya yang dipertimbangkan oleh individual-individual dalam melakukan perilakunya.

Variabel norma subyektif menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada para pengguna jasa kepabeanaan. Indikator dan item pertanyaan dari variabel norma subyektif diambil dari Taylor dan Todd (1995), indikator dan item pertanyaan dari variabel Norma Subyektif adalah sebagai berikut:

- 1) Orang yang mempengaruhi perilaku menyarankan menggunakan sistem
- 2) Orang yang penting menggunakan sistem





Dari beberapa indikator atau item pertanyaan, maka dapat disimpulkan pertanyaan sebagai berikut:

1) Orang-orang di sekeliling saya (teman) yang menyarankan menggunakan sistem *Billing*

2) Atasan saya yang menyarankan menggunakan sistem *Billing*

## 2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya. Pada penelitian ini terdapat dua variabel dependen atau variabel terikat, yakni: 1) sikap terhadap penggunaan, 2) minat perilaku, 3) perilaku

Berikut merupakan definisi operasional dari variabel-variabel independen:

a) Sikap terhadap menggunakan teknologi (ST)

Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan sikap (*attitude*) sebagai jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada evaluatif dua kutub, misalnya baik atau jelek; setuju atau menolak; dan lainnya. Sikap-sikap mengenai perilaku-perilaku adalah spesifik untuk keduanya yaitu tindakan dan sasaran tindakannya, hubungan yang kuat diharapkan akan terjadi pada sikap-sikap dengan kinerja dari perilaku tersebut. Variabel sikap terhadap menggunakan teknologi menggunakan data primer yang dapat diperoleh melalui sebar kuesioner. Indikator dan item pertanyaan dari variabel sikap terhadap menggunakan







yang menggunakan 4 item untuk membentuk variabel ini. Berikut merupakan indikator variabel sikap terhadap menggunakan teknologi:

- 1) Niat untuk menggunakan
- 2) Kecenderungan untuk menggunakan
- 3) Prediksi melanjutkan untuk menggunakan sistem *Billing* di masa depan
- 4) Niat untuk menggunakan sistem *Billing* di masa depan

Dari beberapa indikator tersebut dapat dirumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Saya berniat menggunakan sistem *Billing* untuk melakukan pekerjaan
- 2) Saya berniat menggunakan sistem *Billing* secara rutin
- 3) Saya cenderung menggunakan sistem *Billing* untuk melakukan pekerjaan
- 4) Saya merasa akan menggunakan sistem *Billing* secara teratur di masa depan

#### c. Perilaku (P)

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) dari teknologi. Variabel perilaku menggunakan data primer yang dapat diperoleh melalui sebar kuesioner.

Indikator dan item pertanyaan dari variabel sikap terhadap menggunakan teknologi diadaptasi dari Davis *et al.*, (1989) yang menggunakan 2 item untuk



membentuk variabel ini. Berikut merupakan indikator variabel sikap terhadap menggunakan teknologi:

- 1) Waktu penggunaan
  - a) Penggunaan harian
  - b) Penggunaan mingguan
- 2) Frekuensi penggunaan

Item pernyataan yang digunakan adalah:

- 1) Penggunaan harian: berapa waktu yang dihabiskan untuk menggunakan sistem *Billing* selama hari-hari kerja: (1) kurang dari satu jam; (2) 1-2 jam; (3) 3-4 jam; (4) 5-6 jam; (5) lebih dari 6 jam
- 2) Penggunaan mingguan: berapa waktu yang dihabiskan untuk menggunakan sistem *Biling* dalam satu minggu: (1) tidak sama sekali; (2) sekitar satu minggu sekali; (3) 2-3 kali seminggu; (4) sekali dalam sehari; (5) lebih dari sekali dalam sehari
- 3) Frekuensi penggunaan: seberapa sering menggunakan sistem *Billing* dalam pekerjaan: (1) tidak pernah; (2) agak jarang; (3) jarang; (4) agak sering; (5) sering

### E. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala pengukuran likert. Skala likert merupakan skala yang biasanya digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan







Abdillah, 2015:52). Peneliti akan mendatangi secara langsung pengguna jasa di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak. Peneliti memilih Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tanjung Perak sebagai tempat untuk penelitian yakni karena KPPBC Tanjung perak merupakan KPPBC yang dekat dengan beberapa tempat penimbunan, sehingga banyak pengguna jasa yang datang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### G. Metode Statistik

Penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). PLS bagus digunakan untuk menganalisis data dengan ukuran sampel kecil maupun besar serta cocok digunakan untuk semua jenis skala baik nominal maupun ordinal. Menurut Ghozali PLS merupakan metode analisis data yang powerfull karena tidak didasarkan pada banyak asumsi (dalam Ardhiani, 2015)

Tahapan dalam menjalankan PLS terdapat 6 (enam) tahapan yakni (Jogiyanto dan Abdillah, 2015: 189):

1. Menggambar diagram jalur
2. Tentukan berapa banyak blok (variabel laten) yang akan dibangun dengan indikator pada tiap variabel laten.
3. Estimasi tiap variabel laten sebagai total bobot indikatornya.
4. Perbarui *inner relations*, kemudian perbarui *outer relations*.
5. Estimasi bergantung pada pilihan moda yang digunakan





6. Estimasi *case values* untuk tiap observasi dengan menggunakan bobot formatif atau proporsional bobot terhadap *loading* dengan mempertimbangkan kendala varian ( $F$ ) = 1. Kemudian pengestimasi lanjut hingga perubahan bobot adalah kecil.

Model spesifikasi PLS dalam analisis jalur terdiri atas tiga tipe hubungan, yaitu *inner model*, *outer model*, *weight relation*. (Abdillah dan Jogiyanto, 2015:188)

#### 1. Inner model

Inner model atau model struktural menggambarkan hubungan kualitas antar variabel laten yang dibangun berdasarkan substansi teori. Persamaan inner dalam penelitian ini adalah:

$$SP = \beta_1 Kg + \beta_2 Km + e$$

$$MP = \gamma_1 SP + \beta_3 NS + e$$

$$P = \gamma_2 MP + e$$

Keterangan:

SP: variabel sikap menggunakan teknologi, Kg: Variabel kegunaan persepsian, Km: Variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: Variabel minat perilaku, NS: Variabel norma subyktif, P: Perilaku,  $\beta_1$ : Koefisien variabel kegunaan persepsian,  $\beta_2$ : Koefisien variabel kemudahan penggunaan persepsian,  $\beta_3$ : Koefisien variabel norma subyktif,  $\gamma_1$ : Koefisien variabel sikap menggunakan teknologi,  $\gamma_2$ : Koefisien variabel minat perilaku.

#### 2. Outer model

Outer model atau model pengukuran menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya. Jogiyanto dan Abdillah (2009: 57) menyatakan



bahwa *outer* model adalah model pengukuran untuk menilai validitas serta reliabilitas.

#### a) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat seberapa besar suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien realibitas (Jogiyanto, 2008: 181). Dalam PLS menggunakan dua metode untuk menguji Reliabilitas yakni:

##### 1) *Cronbach Alpha*

Mengukur batas bawah reliabilitas suatu variabel. Suatu variabel dikatakan reliable jika *Cronbach alpha*  $> 0,6$

##### 2) *Composite Reliability*

Mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (Chin dalam Jogiyanto dan Abdillah, 2009:196). Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika *Composite Reliability*  $> 0,7$

#### b) Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan bahwa suatu pengujian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dapat berupa validitas eksternal dan validitas internal (Jogiyanto, 2008:169).

Validitas eksternal menunjukkan bahwa hasil dari suatu penelitian adalah valid yang dapat digeneralisasi ke semua obyek, situasi dan waktu yang berbeda. Sedangkan, Validitas Internal menunjukkan kemampuan dari instrument riset mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep.





Validitas internal digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah riset sudah menggunakan konsep yang seharusnya. Dalam penelitian ini menggunakan Validitas Konvergen dan Validitas Diskriminan.

Validitas Konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi terhadap dirinya sendiri (Jogiyanto, 2008;178). Jogiyanto (2008) mengutip dari Fornel dan Larcker (1981), Validitas Konvergen dievaluasi dengan menggunakan dua kriteria yakni: (1) semua muatan-muatan faktor (*factor loadings*) seharusnya signifikan dan nilainya melebihi 0,70; dan (2) rata-rata varian yang diekstraksi (*Average Variance Extracted* atau AVE) untuk masing-masing konstruk seharusnya melebihi varian yang diakibatkan oleh kesalahan pengukuran untuk konstruk tersebut (yaitu seharusnya melebihi nilai 0,50)

Validitas Diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran-pengukur di konstruk-konstruk berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Jogiyanto, 2008:179). Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk mencari Diskriminan Validitas adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari *average Variance Extracted* ( $\sqrt{AVE}$ ) setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya



(*latent variable correlation*). Berikut tabulasi parameter uji validitas dalam PLS.

Tabel 2 parameter uji validitas

Uji validitas	Parameter	Rule of Thumbs
konvergen	<i>Factor Loading</i>	Lebih dari 0,7
	<i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i>	Lebih dari 0,5
	<i>Communality</i>	Lebih dari 0,5
diskriminan	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE > korelasi variabel laten
	<i>Cross Loading</i>	Lebih dari 0,7 dalam satu variable

Sumber : diadaptasi dari Chin (1995)

## H. Model Pengujian Hipotesis

Seluruh hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hipotesis satu ekor. Jenis hipotesis satu ekor diterima apabila memiliki nilai t-statistics yang lebih besar dari 1,64 (Hartono dan Abdillah, 2019, 64) peneliti menggunakan nilai kritis ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Oleh karena itu, kriteria pengujian hipotesisnya adalah:

### Hipotesis H1:

$$H_0: \beta_1 \leq 0$$

$$H_a: \beta_1 > 0$$

Jika nilai t statistic > 1,64, maka  $H_0$  ditolak

### Hipotesis H2:

$$H_0: \beta_2 \leq 0$$







## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum

Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak merupakan bagian dari Kantor Wilayah Bea dan Cukai Jawa Timur I yang berkedudukan langsung dibawah dibawah kementrian Keuangan. Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak beralamat di jalan Perak Timur No.498 Surabaya.

Sesuai lampiran Peraturan Menteri Keuangan nomor 206.3/PMK.01/2014 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 168/PMK.01/2012 tentang organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Bea dan Cukai, wilayah kerja KPPBC Madya Pabean Tanjung Perak adalah kota Surabaya meliputi kegiatan kepabeanan pada kecamatan Pabean Cantikan, Kecamatan Semampir, Kecamatan Tandes, Kecamatan Asemrowo dan Kecamatan pakal dan 16 pos pengawasan Bea dan Cukai.

a) Perusahaan Tempat Penimbunan Sementara (TPS) terdapat 8 perusahaan.

Yakni:

1) PT. Terminal Petikemas Surabaya





- 3) PT. Terminal Teluk Lamong
- 4) PT. Indofood Sukses Makmur
- 5) Gudang PT. Angkasa Cahya Selaras Abadi (ACSA)- PT. Berlian Jasa Terminal Indonesia (BJTI)
- 6) PT. Indra Jaya Swastika (IJS)
- 7) PT. Primamass Segara Unggul (MBA)

b) Perusahaan tempat Penimbunan Pabean (TPP) terdapat perusahaan, yakni:

- 1) PT. Indra Jaya Swastika (IJS)
- 2) PT. Primamas Segara Unggul (PSU)
- 3) PT. multi bintang Abadi (MBA)
- 4) PT. Emas global International

Berikut merupakan gambar wilayah kerja KPPBC Madya Pabean Tanjung Perak:



Gambar 5 (wilayah kerja KPPBC Madya Tanjung Perak)

Sumber: penyuluhan dan pelayanan informasi (2017)





## 2. Visi dan Misi

Visi Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak yaitu “  
Menjadi Kntor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai terdepan yang  
Berintegritas, Berkualitas, dan Inovatif”.

Visi KPPBC Tanjung Perak memiliki makna sebagai berikut:

- a) Berintegritas artinya memiliki karakter kuat, konsisten, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dalam melaksanakan tugas
- b) Berkualitas, artinya memberikan seluruh kemampuan terbaik dalam melayani semua pemangku kepentingan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c) Inovatif artinya selalu berusaha menciptakan terobosan-terobosan baru dalam pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai agar semakin efektif dan efisien.

Selain Visi, KPPBC Tanjung Perak juga memiliki Misi yakni “ langkah-  
langkah yang ditemouh oleh KPPBC Tanjung Perak demi tercapainya pernyataan  
visi KPPBC TMP Tanjung Perak



### 3. Struktur Organisasi



Gambar 6 Struktur Organisasi

Sumber: [www.bcperak.net](http://www.bcperak.net)

Dalam gambar 6 dapat dijelaskan bahwasannya KPPBC Tanjung Perak dipimpin oleh seorang Kepala Kantor dan dibawahnya langsung terdapat kepala sub bagian umum yang membawahi kepala urusan tata usaha dan kepegawaian, kepala urusan keuangan, kepala urusan rumah tangga. Selain itu, di KPPBC Tanjung Perak terdapat tujuh seksi yakni, seksi penindakan dan penyidikan, seksi administrasi manifest, seksi perbendaharaan, seksi pelayanan kepabeanan dan cukai, seksi penyuluhan dan layanan informasi, seksi kepatuhan internal, seksi pengolahan dan administrasi dokumen. Setiap seksi dipimpin oleh kepala seksi. Namun pada pelayanan kepabeanan dan cukai terdapat 9 kepala seksi yakni kepala seksi pelayanan kepabeanan dan cukai I-IX.



## B. Hasil Pengumpulan Data

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kepabeanan pengguna sistem *Billing* yang berada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tanjung Perak. Pemilihan tempat penelitian tersebut didasarkan pada banyaknya jumlah pengguna jasa yang terdapat pada KPPBC Tanjung Perak. Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan metode survey yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna jasa kepabeanan pengguna sistem *Billing*. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti selama satu hari penuh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung.

Jumlah kuesioner yang disebarkan pada pengguna jasa kepabeanan sejumlah 60 buah. Adapun kuesioner yang kembali sebanyak 60 buah. Dengan demikian, tingkat *respon rate* dalam penelitian ini adalah 100% dan kuesioner yang dapat diolah sebanyak 60 buah.

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai responden yang menjadi data penelitian ini, tabel-tabel berikut akan memberikan penjelasan secara menyeluruh komposisi responden berdasarkan pada jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jabatan.

### 1. Jenis kelamin responden

Tabel 3 komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
----	---------------	--------	------------





1	Laki-laki	57	95%
2	Perempuan	3	5%
	Jumlah	60	100%

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang atau 95%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 responden atau 5%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin laki-laki.

### 2. Usia responden

Tabel 4 Komposisi responden berdasarkan usia

No	Umur	Jumlah	Prosentase
1	20-30 tahun	19	31%
2	30-40 tahun	25	42%
3	40-50 tahun	12	20%
4	50-60 tahun	4	7%
	Jumlah	60	100%

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20 sampai dengan 30 tahun sebanyak 19 responden atau 31%. Responden yang berusia lebih dari 30 sampai 40 tahun berjumlah 25 responden atau 42%. Responden yang berusia lebih dari 40 sampai dengan 50 tahun sebanyak 12 responden atau 20%. Dan terakhir, responden yang berusia lebih dari 50 sampai dengan 60 tahun sebanyak 4 responden atau 7%. Berdasarkan data tersebut, responden yang berusia lebih dari 30 sampai 40 tahun merupakan responden terbanyak.

### 3. Pendidikan terakhir responden

Tabel 5 Komposisi responden berdasarkan pendidikan terakhir responden

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
----	------------	--------	------------



1	SMU/ sederajat	26	44%
2	Diploma	15	25%
3	Strata 1 (S1)	17	28%
4	Strata 2 (S2)	2	3%
5	Strata 3 (S3)	0	0
	Jumlah	60	100%

Berdasarkan tabel 5, dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 26 responden atau 44%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir Diploma sebanyak 15 responden atau 25%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir Strata 1 (S1) berjumlah 17 responden atau 28%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir Strata 2 (S2) berjumlah 2 responden atau 3%. Sedangkan tidak ada responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Strata 3 (S3). Berdasarkan data tersebut, responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA merupakan responden terbanyak.

#### 4. Jabatan responden

Tabel 6 Komposisi responden berdasarkan jabatan

No	Jabatan	Jumlah	Prosentase
1	Direktur	2	3%
2	Manager	4	7%
3	Staff	49	82%
4	Lainnya	5	8%
No	Jabatan	Jumlah	Prosentase
	Jumlah	60	100%

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jabatan sebagai direktur sebanyak 2 responden atau 3%. Responden yang memiliki jabatan sebagai manager sebanyak 4 responden atau 7%. Responden yang memiliki jabatan sebagai staff berjumlah 49 responden atau 82%. Sedangkan responden yang memiliki jabatan lainnya atau selain 3 jabatan tersebut berjumlah 5 responden





atau 8%. Berdasarkan data tersebut, dapat diperoleh bahwa responden yang memiliki jabatan sebagai staff merupakan responden terbanyak.

### C. Statistik Deskriptif

Penyajian analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakter sampel dalam penelitian serta memberikan deskriptif variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, sikap terhadap penggunaan sistem, norma subjektif, minat perilaku dan perilaku penggunaan.

#### 1. Tanggapan responden terhadap variabel penggunaan persepsian

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel penggunaan persepsian disajikan dalam tabel 7. berdasarkan deskriptif jawaban responden dapat diketahui bahwa skala minimum dari indikator Kg2 dan Kg3 adalah 2, sedangkan indikator lainnya adalah 1 dan skala maksimum dari semua indikator adalah 5. Selain itu dalam tabel 7 juga terdapat nilai mean yang pada semua indikator memiliki nilai

4. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa setuju dengan menggunakan sistem *Billing* akan meningkatkan kinerjanya.



Tabel 7 Deskriptif jawaban responden terhadap variabel penggunaan persepsian

Variabel	Missing	Mean	Median	Min	Max	Std. Deviation
Kg1	0	4,117	4,000	1,000	5,000	0,877
Kg2	0	4,050	4,000	2,000	5,000	0,617
Kg3	0	4,117	4,000	2,000	5,000	0,661
Kg4	0	4,183	4,000	1,000	5,000	0,785
Kg5	0	4,183	4,000	1,000	5,000	0,695
Kg6	0	4,100	4,000	1,000	5,000	0,768

Keterangan: Kgn merupakan indikator kegunaan persepsian n

## 2. Tanggaan responden terhadap variabel kemudahan penggunaan persepsian

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel kemudahan penggunaan persepsian disajikan dalam tabel 8. berdasarkan deskriptif jawaban responden dapat diketahui skala minimum dan maksimum yang dipilih oleh responden, dan diketahui bahwa skala minimum pada indikator Km1, Km4, Km5, dan Km6 sedangkan pada indikator Km2, Km3 adalah 2 dan skala maksimum semua indikator adalah 5. Selain itu pada tabel 8 juga menunjukkan hasil dari nilai mean yakni pada indikator Km1, Km3, Km4, Km5, Km6 memiliki nilai mean diatas 4 dan pada indikator Km2 memiliki nilai mean sebesar diatas 3. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa dengan menggunakan sistem *Billing* lebih memudahkan dalam melaksanakan tugasnya.

Tabel 8 Diskriptif jawaban responden terhadap variabel kemudahan penggunaan persepsian





Variabel	Missing	Mean	Median	Min	Max	Std. Deviation
Km1	0	4,033	4,000	1,000	5,000	0,657
Km2	0	3,917	4,000	1,000	5,000	0,802
Km3	0	4,100	4,000	1,000	5,000	0,597
Km4	0	4,017	4,000	1,000	5,000	0,645
Km5	0	4,100	4,000	1,000	5,000	0,676
Km6	0	4,117	4,000	1,000	5,000	0,608

Keterangan: Km merupakan indikator kemudahan penggunaan persepsian n

### 3. Tanggapan responden terhadap variabel sikap perilaku penggunaan sistem

#### *Billing*

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel sikap terhadap penggunaan

sistem *Billing* disajikan dalam tabel 9. berdasarkan deskriptif jawaban responden

dapat diketahui jawaban yang paling banyak dipilih responden dan nilai yang

paling banyak dipilih responden. Dari hasil deskriptif tersebut, diketahui bahwa

skala minimum yang dipilih responden untuk indikator ST1 dan ST4 adalah 1, dan

indikator ST2 dan ST4 adalah 2. Sedangkan skala maksimum semua indikator

adalah 5. Selain itu pada tabel 9 menunjukkan nilai mean yakni pada indikator

ST1, ST3 dan ST4 memiliki nilai mean sebesar diatas 4 yang memiliki arti setuju

dan pada ST2 memiliki nilai mean diatas 3. Berdasarkan hasil tersebut dapat

disimpulkan bahwa responden cenderung menyukai sistem *Billing*.



Tabel 9 Deskriptif jawaban responden terhadap variabel sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*

Variabel	Missing	Mean	Median	Min	Max	Std. Deviation
ST1	0	4,117	4,000	1,000	5,000	0,777
ST2	0	3,933	4,000	2,000	5,000	0,704
ST3	0	4,083	4,000	2,000	5,000	0,557
ST4	0	4,133	4,000	1,000	5,000	0,499

Keterangan: STn merupakan indikator sikap perilaku menggunakan sistem *Billing* n

#### 4. Tanggapan responden terhadap variabel norma subjektif

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel norma subjektif disajikan dalam tabel 10. berdasarkan deskriptif jawaban responden dapat diketahui jawaban yang paling banyak dipilih responden dan nilai yang paling banyak dipilih responden. Dari hasil deskriptif tersebut, diketahui bahwa skala minimum yang dipilih responden untuk indikator NS1 adalah 2 dan indikator NS2 adalah 1, sedangkan skala maksimum semua indikator adalah 5. Responden cenderung memilih pada skala 3 yang berarti ragu-ragu pada semua indikator. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung masih ragu-ragu bahwa dukungan dari orang lain mempengaruhi keinginan untuk menggunakan sistem *Billing*.

Tabel 10 Deskriptif jawaban responden terhadap variabel norma subjektif

Variabel	Missing	Mean	Median	Min	Max	Std. Deviation
NS1	0	3,850	4,000	2,000	5,000	0,813





Variabel	Missing	Mean	Median	Min	Max	Std. Deviation
NS2	0	3,850	4,000	1,000	5,000	0,946

Keterangan: NSn merupakan indikator variabel norma subjektif n

#### 5. Tanggapan responden terhadap variabel minat perilaku

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel minat perilaku disajikan dalam tabel 11. berdasarkan deskriptif jawaban responden dapat diketahui jawaban yang paling banyak dipilih responden dan nilai yang paling banyak dipilih responden.

Tabel 11 Deskriptif jawaban responden terhadap variabel minat perilaku

Variabel	Missing	Mean	Median	Min	Max	Std. Deviation
MP1	0	4,083	4,000	1,000	5,000	0,690
MP2	0	4,017	4,000	1,000	5,000	0,695
MP3	0	3,950	4,000	1,000	5,000	0,693
MP4	0	4,067	4,000	3,000	5,000	0,544

Keterangan: MPn merupakan indikator variabel minat perilaku n

Hasil dari deskriptif yang telah dipaparkan pada tabel 11, diketahui bahwa skala minimum yang dipilih responden untuk indikator MP1,MP2 ,MP3 adalah 1 dan MP4 adalah 3, sedangkan skala maksimum semua indikator variabel minat perilaku adalah 5. Responden cenderung memilih skala 4 pada jawabannya. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempunyai minat untuk menggunakan sistem *Billing*.

#### 6. Tanggapan responden terhadap variabel perilaku penggunaan

Deskriptif jawaban responden terhadap variabel perilaku penggunaan disajikan dalam tabel 12. berdasarkan deskriptif jawaban responden dapat diketahui jawaban yang paling banyak dipilih responden dan nilai yang paling banyak dipilih responden.

Tabel 12 Deskriptif jawaban responden terhadap variabel perilaku penggunaan

Variabel	Missing	Mean	Median	Min	Max	Std. Deviation
P1	0	2,900	3,000	1,000	5,000	1,535
P2	0	4,017	5,000	1,000	5,000	1,176
P3	0	4,350	5,000	2,000	5,000	0,891

Keterangan: Pn merupakan indikator variabel perilaku penggunaan n

Hasil dari deskriptif yang telah dipaparkan pada tabel 12, diketahui bahwa skala minimum yang dipilih responden untuk indikator P1 dan P2 adalah 1 dan P3 adalah 2, sedangkan skala maksimum semua indikator variabel perilaku penggunaan adalah 5. Pada perilaku penggunaan responden cenderung memilih skala 4 untuk semua indikator. Hal ini menunjukkan bahwa responden menggunakan sistem *Billing* untuk melakukan pekerjaannya.

#### D. Uji validitas dan reliabilitas

##### 1. Uji validitas konvergen

Validitas konvergen menggunakan 3 parameter faktor *loading*, *communality* dan AVE (*Average Variance Extracted*). hasil *communality* dan AVE akan disajikan dalam tabel 13 dan hasil dari faktor *loading* dapat dilihat pada tabel

14



Tabel 13 Hasil AVE dan *communality*

Variabel	AVE	<i>Communality</i>
Kg	0.795	0.795
Km	0.756	0.756
MP	0.775	0.775
Variabel	AVE	<i>Communality</i>
NS	0.775	0.775
P	0.498	0.498
ST	0.700	0.700

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: variabel norma subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku

Tabel 14 Tabel hasil *Factor Loading*

Variabel	Original Sampel	T Statistic
Kg1 <- Kg	0.884	16.435
Kg2 <- Kg	0.855	20.627
Kg3 <- Kg	0.932	33.163
Kg4 <- Kg	0.930	26.190
Kg5 <- Kg	0.812	8.764
Kg6 <- Kg	0.931	28.772
Km1 <- Km	0.872	11.795
Km2 <- Km	0.752	6.738
Km3 <- Km	0.902	12.458
Km4 <- Km	0.883	11.957
Km5 <- Km	0.880	15.470
Km6 <- Km	0.918	14.475
MP1 <- MP	0.913	28.840
MP2 <- MP	0.947	47.763
MP3 <- MP	0.839	8.656
MP4 <- MP	0.816	10.584
NS1 <- NS	0.845	9.302
NS2 <- NS	0.914	13.463
P1 <- P	0.635	2.950
P2 <- P	0.718	5.483
P3 <- P	0.759	4.105
ST1 <- ST	0.849	15.760
ST2 <- ST	0.782	10.576
ST3 <- ST	0.902	31.480



ST4 <- ST	0.808	9.199
-----------	-------	-------

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: Norma Subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku, Kgn: indikator variabel kegunaan persepsian ke n, Kmn: indikator variabel kemudahan penggunaan persepsian ke n, MPn: indikator variabel minat perilaku ke n, NSn: indikator variabel norma subjektif ke n, Pn: indikator variabel perilaku ke n, ST: indikator variabel sikap terhadap perilaku ke n.

Berdasarkan hasil tabel 13 dan tabel 14 diketahui bahwa variabel penggunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, minat perilaku, norma subjektif dan sikap perilaku telah memenuhi *rule of thumbs* validasi konvergen yakni memiliki nilai *communality* sebesar  $> 0.5$  dan AVE sebesar  $> 0.5$  dan *faktor loading* dalam setiap indikatornya pada tabel original sampel sebesar  $> 0.5$  dan nilai statistic sebesar  $> 1.64$ . hasil yang berbeda ditunjukkan pada variabel perilaku penggunaan yakni variabel perilaku penggunaan memiliki nilai AVE sebesar 0.498, nilai *communality* sebesar 0.498. berdasarkan hasil tersebut bahwasannya perilaku penggunaan tidak memenuhi *rule of thumbs* yakni memiliki nilai AVE  $< 0.5$  dan nilai *communality*  $< 0.5$ . Namun pada faktor loading dalam setiap indikatornya pada tabel original sampel sebesar  $> 0.5$  dan nilai statistic sebesar  $> 1.64$ .

Dalam hal ini variabel perilaku penggunaan dikatakan tidak valid karena karena tidak memenuhi semua parameter validitas konvergen, namun pada variabel lain dapat dikatakan telah lolos uji validitas konvergen.





## 2. Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan variabel lainnya (Jogiyanto dan Abdillah,2009:195). Metode lain yang digunakan yakni dengan membandingkan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Berikut akan dijabarkan hasil akar AVE dan korelasi variabel laten pada tabel 15 dan *cross loading* pada tabel 16 :

Tabel 15 Hasil akar AVE dengan korelasi variabel laten

Variabel	Akar AVE	Kg	Km	MP	NS	P	ST
Kg	0.892	1.000					
Km	0.869	0.774	1.000				
MP	0,880	0.808	0.793	1.000			
NS	0,881	0.592	0.500	0.523	1.000		
P	0.706	0.254	0.234	0.387	0.147	1.000	
ST	0.837	0.820	0.785	0.808	0.572	0.255	1.000

Keterangan:Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: Norma Subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku

Tabel 16 Tabel hasil *cross loading*

	Kg	Km	MP	NS	P	ST
Kg1	0.884	0.670	0.727	0.542	0.154	0.682
Kg2	0,855	0.626	0.627	0.538	0.157	0.702
Kg3	0.932	0.707	0.722	0.589	0.205	0.746
Kg4	0.930	0.700	0.769	0.512	0.191	0.767
Kg5	0.812	0.730	0.742	0.361	0.317	0.677
Kg6	0.931	0.711	0.735	0.613	0.330	0.801
Km1	0.790	0.872	0.715	0.520	0.117	0.722
Km2	0.470	0.752	0.537	0.412	0.268	0.522
Km3	0.696	0.902	0.719	0.324	0.296	0.671
Km4	0.642	0.883	0.677	0.445	0.115	0.720
Km5	0.699	0.880	0.757	0.497	0.249	0.764
Km6	0.700	0.918	0.704	0.396	0.202	0.655





	Kg	Km	MP	NS	P	ST
MP1	0.774	0.760	0.913	0.573	0.367	0.819
MP2	0.774	0.765	0.947	0.458	0.392	0.793
MP3	0.698	0.712	0.839	0.341	0.301	0.563
MP4	0.584	0.543	0.816	0.439	0.288	0.625
NS1	0.476	0.321	0.392	0.845	0.210	0.420
NS2	0.561	0.534	0.516	0.914	0.070	0.571
P1	0.099	0.221	0.266	0.122	0.635	0.172
P2	0.218	0.196	0.196	0.092	0.718	0.051
P3	0.222	0.101	0.327	0.096	0.759	0.264
ST1	0.746	0.601	0.711	0.462	0.227	0.849
ST2	0.628	0.707	0.683	0.456	0.308	0.782
ST3	0.716	0.584	0.667	0.570	0.210	0.901
ST4	0.648	0.733	0.639	0.424	0.104	0.808

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku, Kgn: indikator variabel kegunaan persepsian ke n, Kmn: indikator variabel kemudahan penggunaan persepsian ke n, MPn: indikator variabel minat perilaku ke n, Pn: indikator variabel perilaku ke n, ST: indikator variabel sikap terhadap perilaku ke n.

Berdasarkan tabel 15 dan tabel 16 diketahui bahwa variabel kegunaan persepsian, variabel kemudahan penggunaan persepsian, minat perilaku, norma subjektif dan sikap perilaku memiliki hasil dimana akar AVE lebih besar dibandingkan dengan korelasi variabel laten dan memiliki nilai *cross loading* > 0.7 pada setiap indikatornya.

Variabel perilaku penggunaan diketahui bahwa memiliki nilai akar AVE lebih dari korelasi variabel laten. Namun variabel perilaku penggunaan memiliki hasil *cross loading* < 0.7 pada indikator P1 yakni sebesar 0.635. Menurut (Jogiyanto dan Abdillah, 2015:206) jika skor *loading* < 0.7, indikator ini dapat dihapus dari konstruksinya karena indikator ini tidak termuat (*load*) ke konstruk yang mewakilinya dan sebaiknya





peneliti tidak menghapus indikator yang memiliki skor loading tersebut sepanjang skor AVE dan *communality* indikator tersebut  $> 0.5$ . sedangkan pada hasil AVE dan *communality* pada tabel 13 variabel perilaku penggunaan memiliki nilai  $< 0.5$ . oleh karena itu indikator P1 dihapuskan untuk pengkuran variabel perilaku penggunaan. Sehingga indikator yang digunakan untuk mengukur variabel perilaku penggunaan hanya P2 dan P3.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diukur menggunakan dua metode yakni dilihat pada hasil *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Hasil *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dapat dilihat pada tabel 17

Tabel 17 hasil *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kg	0.948	0.959
Km	0.935	0.949
MP	0.903	0.932
NS	0.715	0.873
P	0.508	0.748
ST	0.856	0.903

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: variabel norma subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa hasil pada variabel kegunaan persepsian, kemudahan kegunaan persepsian, minat perilaku, norma subjektif, dan sikap terhadap perilaku memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar  $> 0.6$  dan nilai *composite reliability*  $> 0.5$ .



Variabel perilaku penggunaan menunjukkan hasil yang berbeda dibandingkan dengan variabel yang lain, yakni pada variabel perilaku penggunaan memiliki nilai *cronbach's alpha*  $< 0.6$  yakni sebesar 0.508 dan memiliki nilai *composite reliability* sebesar  $> 0.5$ . meskipun variabel perilaku penggunaan memiliki hasil *cronbach's alpha*  $< 0.6$  masih dapat dipertahankan karena menurut (Salisbury, Chin, Gopal, dan Newsted, 2002) dalam Jogiyanto dan Abdillah menyatakan bahwa *composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi suatu konstruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah reliabel.

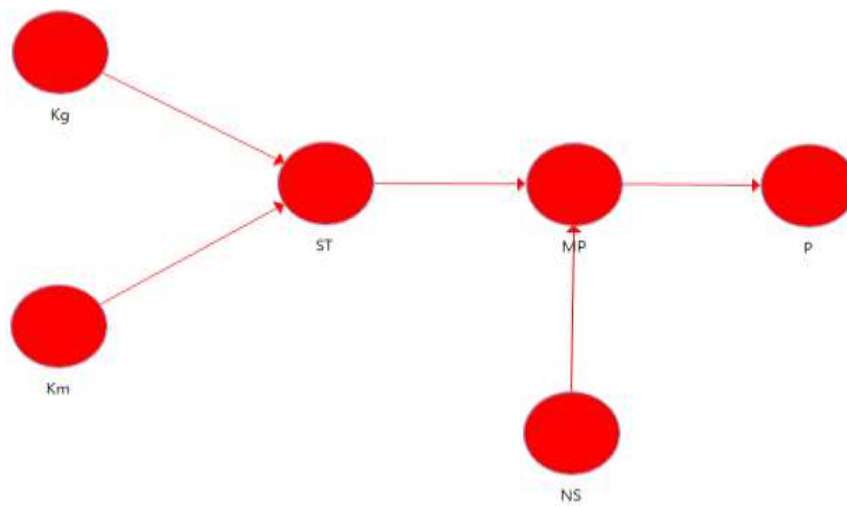
#### **E. Evaluasi model hipotesis penelitian**

Penelitian ini terdiri dari 6 variabel yakni Kegunaan Persepsian, Kemudahan Penggunaan Persepsian, Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subjektif, Minat Perilaku, Perilaku Penggunaan. Evaluasi model hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. Outer model yakni tahapan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas dan inner model yakni untuk mengevaluasi hubungan antar variabel.

##### **1. Perancangan Inner Model**

Perancangan *inner model* hubungan antar variabel berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Perancangan inner model dengan menggunakan smart PLS dapat dilihat pada gambar 7



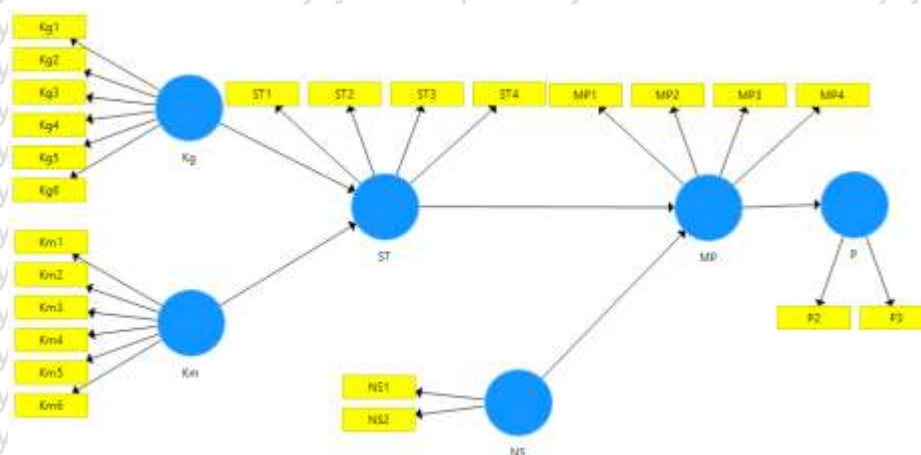


Gambar 7 Perancangan Inner Model

Sumber: Olahan Penulis

2. Perancangan Outer Model

Indikator dari masing-masing variabel Kg, Km, ST, NS, MP dan P. Arah panah pada model dari arah variabel menuju indikator. Perancangan inner model dengan menggunakan smart PLS dapat dilihat pada gambar 8



Gambar 8 Perancangan Outer Model

Sumber : Olahan Penulis (2016)



3. *Outer model*

*Outer model* merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model melalui proses iterasi algoritma, parameter model pengukuran (validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability*, *Cronbach's alpha*) diperoleh, termasuk nilai  $R^2$  sebagai parameter ketepatan model prediksi (Jogiyanto dan Abdillah, 2009:193). Evaluasi validitas variabel dengan SmartPLS terdapat dua macam yakni: validitas konvergen dan diskriminan.

a) Uji Validitas konvergen

Parameter yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *faktor loading*, *communality* dan AVE (*Average Variance Extracted*). Hasil AVE dan *communality* akan disajikan pada tabel 4.16 dan *crosss loading* akan disajikan pada tabel 18

Tabel 18 Hasil AVE dan *communality*

Variabel	AVE	<i>Communality</i>
Kg	0,795	0,795
Km	0,756	0,756
MP	0,775	0,775
NS	0,775	0,775
P	0,678	0,678
ST	0,700	0,700

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: variabel norma subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku

Tabel 19 Tabel hasil *Factor Loading*

Variabel	Original Sampel	T Statistic
Kg1 <- Kg	0.884	23.794
Kg2 <- Kg	0.855	27.511





Variabel	Original Sampel	T Statistic
Kg3 <- Kg	0.932	51.227
Kg4 <- Kg	0.930	38.992
Kg5 <- Kg	0.812	11.533
Kg6 <- Kg	0.931	39.160
Km1 <- Km	0.872	15.624
Km2 <- Km	0.752	8.244
Km3 <- Km	0.902	16.047
Km4 <- Km	0.883	15..000
Km5 <- Km	0.880	18.791
Km6 <- Km	0.918	20.867
MP1 <- MP	0.913	43.267
MP2 <- MP	0.947	73.841
MP3 <- MP	0.839	11.324
MP4 <- MP	0.816	14.803
NS1 <- NS	0.845	13.440
NS2 <- NS	0.914	21.625
P1 <- P	0.725	5.590
P2 <- P	0.911	11.965
ST1 <- ST	0.849	25.082
ST2 <- ST	0.782	13.689
ST3 <- ST	0.902	42.905
ST4 <- ST	0.808	12.594

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: Norma Subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku, Kgn: indikator variabel kegunaan persepsian ke n, Kmn: indikator variabel kemudahan penggunaan perspsian ke n, MPn: indikator variabel minat perilaku ke n, NSn: indikator variabel norma subjektif ke n, Pn: indikator variabel perilaku ke n, ST: indikator variabel sikap terhadap perilaku ke n.

Berdasarkan hasil AVE, *communality* dan faktor loading pada tabel diatas dapat diketahui bahwa semua variabel telah memenuhi rule of thumbs, yakni memiliki nilai AVE sebesar  $> 0.5$ , *communality* sebesar  $> 0.5$  dan *faktor loading* dalam setiap indikatornya pada tabel original sampel  $> 0.5$  dan nilai statistiknya  $> 1.64$ . sehingga dari hasil yang dijelaskan diatas



dapat disimpulkan bahwa semua variabel dapat dikatakan telah lolos uji validitas konvergen.

#### b) Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan variabel nya (Jogiyanto dan Abdillah,2009:195). Metode lain yang digunakan yakni dengan membandingkan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Variabel dapat dikatakan telah memenuhi validitas diskriminan jika memenuhi *rule of thumbs* yakni memenuhi nilai perbandingan akar AVE lebih besar dibandingkan dengan korelasi variabel laten dan memiliki nilai *cross loading*  $> 0.7$ . hasil akar AVE, korelasi variabel laten dapat dilihat pada tabel 20 dan nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 21

Tabel 20 Hasil akar AVE dengan korelasi variabel laten

Variabel	Akar AVE	Kg	Km	MP	NS	P	ST
Kg	0.892	1.000					
Km	0.869	0.774	1.000				
MP	0,880	0.808	0.793	1.000			
NS	0,880	0.593	0.500	0.523	1.000		
P	0.823	0.262	0.163	0.330	0.113	1.000	
ST	0.837	0.820	0.785	0.809	0.572	0.219	1.000

Keterangan:Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: Norma Subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku

Tabel 21 Tabel hasil *cross loading*

	Kg	Km	MP	NS	P	ST
Kg1	0.884	0.670	0.727	0.542	0.205	0.682
Kg2	0,855	0.626	0.627	0.538	0.174	0.702
Kg3	0.932	0.707	0.722	0.589	0.213	0.746



	Kg	Km	MP	NS	P	ST
Kg4	0.930	0.700	0.769	0.512	0.225	0.767
Kg5	0.812	0.730	0.742	0.361	0.257	0.677
Kg6	0.931	0.711	0.735	0.613	0.320	0.801
Km1	0.790	0.872	0.715	0.520	0.096	0.722
Km2	0.470	0.752	0.537	0.412	0.204	0.522
Km3	0.696	0.902	0.719	0.324	0.159	0.671
Km4	0.642	0.883	0.677	0.445	0.084	0.720
Km5	0.699	0.880	0.757	0.497	0.184	0.764
Km6	0.700	0.918	0.704	0.396	0.140	0.655
MP1	0.774	0.760	0.913	0.573	0.290	0.819
MP2	0.774	0.765	0.947	0.458	0.355	0.793
MP3	0.698	0.712	0.839	0.341	0.242	0.563
MP4	0.584	0.543	0.816	0.439	0.263	0.625
NS1	0.476	0.321	0.392	0.845	0.153	0.420
NS2	0.561	0.534	0.516	0.914	0.059	0.571
P1	0.218	0.196	0.196	0.092	0.725	0.051
P2	0.222	0.101	0.327	0.096	0.911	0.264
ST1	0.746	0.601	0.711	0.462	0.240	0.849
ST2	0.628	0.707	0.683	0.456	0.292	0.782
ST3	0.716	0.584	0.667	0.570	0.166	0.901
ST4	0.648	0.733	0.639	0.424	0.029	0.808

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku, Kgn: indikator variabel kegunaan persepsian ke n, Km n: indikator variabel kemudahan penggunaan persepsian ke n, MPn: indikator variabel minat perilaku ke n, Pn: indikator variabel perilaku ke n, ST: indikator variabel sikap terhadap perilaku ke n.

Berdasarkan tabel 4.18 dan tabel 4.19 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai akar AVE lebih besar dibandingkan dengan korelasi variabel laten dan nilai *cross loading* > 0.7 pada setiap indikator. Berdasarkan hasil tersebut maka semua variabel telah lolos uji validitas diskriminan karena telah memenuhi *rule of thumbs*.

### c) Uji Reliabilitas





Uji reliabilitas dalam PLS dapat diukur melalui dua metode, yaitu *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* disajikan pada tabel 22

Tabel 22 hasil *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kg	0.948	0.959
Km	0.935	0.949
MP	0.903	0.932
NS	0.715	0.873
P	0.547	0.806
ST	0.856	0.903

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: variabel norma subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku

Pengukuran reliabilitas dapat dilihat melalui nilai dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Rule of thumbs* pada reliabilitas yakni jika variabel memiliki *cronbach's alpha* sebesar  $> 0.6$  dan *composite reliability* sebesar  $> 0.7$ . Pada tabel 4.20 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *composite reliability*  $> 0.7$ . sedangkan untuk nilai *cronbach's alpha* variabel kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, norma subjektif, sikap perilaku dan minat perilaku memiliki nilai  $> 0.6$ . namun

hasil lain ditunjukkan pada variabel perilaku penggunaan yakni memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.547 yang tidak memenuhi *rule of thumbs*. Meskipun variabel perilaku penggunaan memiliki *cronbach's*

*alpha*  $> 0,6$ , masih dapat dipertahankan karena menurut (Salisbury, Chin,

Gopal, dan Newsted,2002) dalam Jogiyanto dan Abdillah menyatakan





bahwa *composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi suatu konstruk, jadi meskipun nilai *cronbach's alpha*  $< 0.6$  tetapi nilai *composite reliability*  $> 0.7$  maka variabel tersebut masih dianggap reliabel. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel dapat dikatakan telah reliabel.

#### 4. *Inner model*

Setelah lolos uji validitas dan reabilitas pada outer model, maka selanjutnya akan dilakukan evaluasi *inner model*. parameter yang digunakan dalam inner model adalah koefisiensi determinasi dan koefisien path. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisiensi determinasi pada variabel sikap terhadap perilaku sebesar 72,90%, artinya variabel sikap terhadap perilaku sebesar 72,90% dipengaruhi oleh variabel kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian, sehingga selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien determinasi pada variabel minat perilaku sebesar 65,90%, artinya bahwa variabel minat perilaku sebesar 65,90% dipengaruhi oleh variabel sikap terhadap perilaku dan norma subjektif, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien determinasi pada variabel perilaku sebesar 10,90%, artinya variabel perilaku sebesar 10,90% dipengaruhi oleh variabel minat perilaku.

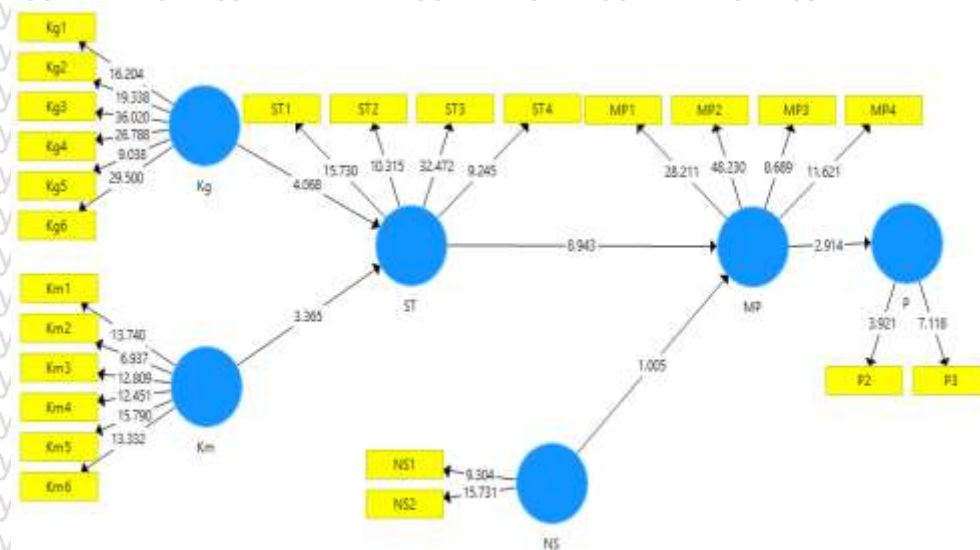


Koefisiensi path menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisiensi path yang ditunjukkan pada t-statistik harus diatas 1,64. Dibawah ini disajikan hasil tabel 23 dari koefisiensi path dan gambar structural penelitian yang digambarkan pada gambar 23

Tabel 23 Hasil koefisiensi path

Variabel	Original sampel	T statistics	Keputusan
Kg -> ST	0.531	3.837	Diterima (H1)
Km->ST	0.374	3.105	Diterima (H2)
MP->P	0.330	2.856	Diterima (H5)
NS->MP	0.089	1.055	Ditolak (H4)
ST->MP	0.757	8.979	Diterima (H3)

Keterangan: Kg: variabel kegunaan persepsian, Km: variabel kemudahan penggunaan persepsian, MP: variabel minat perilaku, NS: variabel norma subjektif, P: variabel perilaku, ST: variabel sikap terhadap perilaku



Gambar 10 Model Struktural

Sumber: Olaham Penulis (2016)

Berdasarkan tabel 23 dan gambar 10 dapat disimpulkan bahwa:





- a) Hipotesis H1 diterima. Hipotesis 1 menyatakan bahwa variabel kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 23 diketahui bahwa nilai statistik adalah 3.837 (lebih besar dari nilai t-tabel 1,64). Variabel kegunaan persepsian dapat menjelaskan sebanyak 40,68% sikap perilaku pengguna jasa yang menggunakan sistem *Billing*.
- b) Hipotesis H2 diterima. Hipotesis 2 menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 23 diketahui bahwa nilai statistic sebesar 3.105 (lebih besar dari nilai t-tabel 1,64). Variabel kemudahan penggunaan persepsian dapat menjelaskan sebanyak 33.65% sikap perilaku pengguna jasa terhadap penggunaan sistem *Billing*.
- c) Hipotesis 3 diterima. Hipotesis 3 menyatakan bahwa sikap perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku. Menurut hasil yang dijabarkan pada tabel 23 diketahui bahwa nilai statistic sebesar 8.979 (lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel 1,64). Variabel sikap terhadap perilaku dapat menjelaskan sebanyak 89.43% minat perilaku pengguna jasa kepeabeanan dalam menggunakan sistem *Billing*.
- d) Hipotesis 4 ditolak. Hipotesis 4 menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat perilaku. Menurut hasil yang



dijabarkan pada tabel 4.16 diketahui bahwa nilai t-statistik sebesar 1.055 (kurang dari nilai t-tabel 1,64) sehingga hipotesis 6 ditolak.

- e) Hipotesis 5 diterima. Hipotesis 5 menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem *Billing*. Menurut hasil yang dijabarkan pada tabel 23 diketahui bahwa nilai statistic sebesar 2.856 (lebih besar dari nilai t-tabel 1,64). Variabel minat perilaku dapat menjelaskan sebanyak 29.14% perilaku penggunaan pengguna jasa kepebeanaan.

#### D. Pembahasan Hasil Pengujian hipotesis

Penelitian ini menguji apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa kepebeanaan dalam menggunakan sistem *Billing* dengan menggunakan variabel-variabel *Theory of Planned Behavior* dan *Technology Acceptance Model*, yaitu kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, sikap terhadap perilaku, norma subjektif, minat perilaku dan perilaku penggunaan. Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa variabel kegunaan dan kemudahan penggunaan dapat berpengaruh positif terhadap sikap perilaku, variabel sikap perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku, variabel minat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan, sedangkan variabel norma subjektif tidak berpengaruh terhadap variabel minat perilaku. Berikut adalah uraian diskusi pengaruh pada setiap variabel.

1. Pembahasan pengaruh variabel penggunaan persepsian terhadap sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*





Menurut Davis (1989) penggunaan persepsian merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam konteks penelitian ini kegunaan persepsian merupakan sejauh mana pengguna jasa percaya bahwa menggunakan sistem *Billing* akan meningkatkan kinerjanya.

Hipotesis H1 dalam penelitian ini menyatakan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap terhadap perilaku penggunaan sistem *Billing*.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan smartPLS kegunaan persepsian terhadap sikap terhadap perilaku sebesar 3.837 (lebih dari t-tabel 1,64). Hasil pengujian hipotesis H1 menunjukkan bahwa semakin tinggi pengguna jasa percaya bahwa menggunakan sistem *Billing* akan meningkatkan kinerjanya maka semakin banyak pula yang menyukai sistem *billing*.

Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Ardhiani (2015) dan Ari (2013). Ardhiani (2015) menemukan bahwa konstruk kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku menggunakan *quipperschool.com*. Sementara itu, Ari (2013) menemukan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku dalam menggunakan Core Banking System. Selain itu penelitian ini konsisten dengan penelitian Davis (1989), Chau (1996), Igabaria *et al.*, (1997), Sun (2003) (dalam Jogiyanto:2008) menunjukkan bahwa kegunaan persepsian merupakan konstruk yang paling banyak signifikan dan penting yang mempengaruhi sikap.



2. Pembahasan pengaruh variabel kemudahan penggunaan terhadap sikap terhadap perilaku dalam menggunakan sistem *Billing*.

Menurut Vankatesh *et al.*, (2003) kemudahan penggunaan merupakan seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha. Dalam konteks penelitian ini kemudahan penggunaan persepsian didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna jasa kepastian percaya bahwa menggunakan sistem *Billing* akan bebas dari usaha.

Hipotesis H2 menyatakan bahwa kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku menggunakan sistem *Billing*.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan smartPLS menunjukkan bahwa nilai t-statistik adalah 3.105, hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t-statistik dari kemudahan penggunaan persepsian yakni lebih besar dari 1,64 sehingga hipotesis H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi orang percaya bahwa dengan menggunakan sistem *Billing* akan membebaskan dari usaha maka semakin banyak yang menyukai sistem *Billing*.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian Taylor dan Todd (1985) dan Ari (2013). Taylor dan Todd (1985) menemukan bahwa kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku pada group berpengalaman. Sementara itu Arini (2013) menemukan bahwa kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku penggunaan Core Banking System. Penelitian Taylor dan Todd memiliki dua hasil, yakni hasil lainnya menemukan bahwa kemudahan penggunaan persepsian tidak





berpengaruh positif terhadap sikap perilaku pada group tidak berpengalaman. (Jogiyanto, 2008:115) mengungkapkan bahwasannya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Dari ungkapan tersebut dapat disimpulkan bahwasannya kemudahan penggunaan persepsian mempengaruhi sikap perilaku, melalui sikap perilaku maka kemudahan penggunaan persepsian dapat mempengaruhi perilaku penggunaan

### 3. Pembahasan pengaruh variabel sikap perilaku terhadap minat perilaku dalam menggunakan sistem *Billing*.

Menurut davis *et al.*, (1989) sikap terhadap perilaku merupakan sebagian perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Begitu pula yang dikemukakan Mathieson (1991) dalam Jogiyanto, yang mengemukakan sikap terhadap perilaku sebagai evaluasi pemakai tentang ketertarikannya menggunakan sistem. Dalam konteks penelitian ini sikap terhadap perilaku didefinisikan sebagai timbulnya perasaan-perasaan positif atau negative dari pengguna jasa untuk menggunakan sistem *Billing*.

Hipotesis H3 dalam penelitian ini menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku dalam menggunakan sistem *Billing*.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan smartPLS menunjukkan bahwa nilai t-statistik adalah 8.979, hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t-statistik dari sikap terhadap perilaku yakni lebih besar dari 1,64 sehingga hipotesis H3 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengguna jasa percaya bahwa sistem



*Billing* dapat meningkatkan kinerjanya maka pengguna jasa kepabeanaan semakin menyukai sistem *Billing*.

Penelitian ini menyetujui dari penelitian Arini (2010) dan Ari (2013). Arini (2010) menemukan bahwa sikap perilaku berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku. Sementara itu, Ari (2013) menemukan bahwa sikap perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *Core Banking System*. Penelitian ini juga konsisten dengan pernyataan dalam (Jogiyanto, 2008:116) yang menyatakan bahwa hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap ini berpengaruh secara positif ke niat perilaku

4. Pembahasan pengaruh variabel norma subjektif terhadap minat perilaku dalam menggunakan sistem *Billing*.

Menurut Venkatesh *et al.*, norma subjektif merupakan persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya berpikir bahwa dia seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku bersangkutan. Dalam konteks penelitian ini norma subjektif didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna jasa kepabeanaan dapat dipengaruhi oleh orang-orang yang ada disekitarnya untuk menggunakan sistem *Billing*.

Hipotesis H4 dalam penelitian ini menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan sistem *Billing*.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan smartPLS dalam *output path coficient* menunjukkan bahwa nilai t-statistik pada variabel norma subjektif terhadap minat perilaku sebesar 1,055 (kurang dari t-tabel 1,64) sehingga hipotesis





H4 ditolak. Hasil pengujian hipotesis H4 menunjukkan bahwa pengaruh dari orang-orang disekitar pengguna jasa kepebeanaan tidak memiliki dampak terhadap minat perilaku dalam menggunakan sistem *Billing*. Adapun kemungkinan bahwa pengaruh orang disekitar tidak berpengaruh terhadap minat yakni karena adanya persaingan dalam lingkungan pekerjaan, sehingga orang disekitar menutup adanya informasi tentang sistem tersebut. meskipun hal tersebut diharuskan, tetapi tidak membagi semua kemampuan. Penelitian ini menyetujui penelitian Warmanto dan Frans, Savitry (2015).

Penelitian ini konsisten dengan penelitian Ardhiani (2015) yang menemukan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *Quipperschool.com*, hal ini diketahui sebelumnya bahwa norma subjektif berkaitan erat dengan faktor-faktor pengaruh sosial responden. Jadi kemungkinan tidak berpengaruh karena kultur atau budaya yang ada diluar negeri dan di dalam negeri berbeda. Dimana penelitian Ardhiani (2015) diadopsi dari penelitian yang dilakukan di luar negeri sehingga latar budaya atau kultur responden pada penelitian ini memiliki perbedaan dengan budaya atau kultur penelitian yang dilakukan. Namun, penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Karahanna *et al.*, (1999) (dalam Jogyanto:2008) meneliti membedakan antara pengadopsi sistem informasi yang potensial,yang belum mengadopsi, dengan pemakai yang sudah mengadopsi dari waktu ke waktu menemukan bahwa norma subjektif mempengaruhi niat dari pengadopsi potensial. Selain itu penelitian ini tidak konsisten dengan norma subjektif dalam teori TRA (Jogyanto, 2008:32)



mengungkapkan bahwa disebut norma subjektif karena berhubungan dengan preskripsi normatif persepsian, yaitu persepsi atau pandangan seseorang terhadap tekanan sosial (kepercayaan-kepercayaan orang lain) yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

5. Pembahasan pengaruh variabel minat perilaku terhadap perilaku penggunaan sistem *billing*.

Menurut Davis *et al.*, minat perilaku merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku. Perilaku merupakan suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Dalam konteks penelitian ini perilaku penggunaan merupakan suatu keinginan atau niat pengguna jasa kepebeanaan terhadap penggunaan sistem *Billing*.

Hipotesis H5 dalam penelitian ini menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan sistem *Billing*.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan smartPLS dalam *output path coficient* menunjukkan bahwa nilai t-statistik pada variabel norma subjektif terhadap minat perilaku sebesar 2.856 (lebih dari t-tabel 1,64). Hasil pengujian hipotesis H5 menunjukkan bahwa minat perilaku individu memiliki dampak terhadap penggunaan sistem *Billing*.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian Ari (2013). Ari (2013) menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *Core Banking System*. Hasil penelitian ini juga menyetujui pernyataan Davis *et*







## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini yakni untuk menjawab faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan sistem Billing bagi pengguna jasa kepabeanan. Dalam penelitian ini menggunakan 6 variabel, yakni penggunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, minat perilaku, norma subjektif, sikap perilaku dan perilaku penggunaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tanjung Perak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan sistem *Billing* bagi pengguna jasa kepabeanan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis 1 yakni variabel penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap perilaku penggunaan sistem Billing. Hal ini menunjukkan bahwa semakin pengguna jasa kepabeanan merasa bahwa dengan menggunakan sistem *Billing* akan meningkatkan pekerjaannya maka semakin tinggi pula pengguna jasa kepabeanan akan menyukai sistem *Billing*.
2. Hasil pengujian hipotesis 2 yakni variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap perilaku penggunaan sistem *Billing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin pengguna jasa kepabeanan merasa bahwa





3. sistem *Billing* akan membebaskan dari usaha maka semakin tinggi pula pengguna jasa kepebeanaan akan menyukai sistem *Billing*.
4. Hasil pengujian hipotesis 3 yakni variabel sikap perilaku berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan sistem *Billing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin pengguna jasa kepebeanaan menyukai sistem *Billing*, maka akan mempengaruhi keinginan atau niat untuk menggunakan sistem *Billing*.
5. Hasil pengujian hipotesis 4 yakni variabel norma subjek tidak berpengaruh positif terhadap variabel minat perilaku. Hal ini dikarenakan bahwa yang mempengaruhi pengguna jasa kepebeanaan yakni akan keinginannya sendiri, jadi tidak ada pengaruh dari orang luar dan orang di lingkungannya.
6. Hasil pengujian hipotesis 5 yakni variabel minat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem *Billing*. Hal iini menunjukkan bahwa keinginan niat dari pengguna jasa kepebeanaan untuk menggunakan *Billing* mempengaruhi penggunaan *Billing* secara langsung.

## B. Saran

1. Peneliti yang akan datang diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan beberapa variabel agar dapat menjawab semua masalah-masalah tentang sistem informasi.







## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. 2006. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan
- Ardhiani, Lisa Noor. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Penggunaan Quippershool.Com Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory Pf Planned Behavior (TPB) Di SMA Negeri 7 Yogyakarta*. Yogyakarta:Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ari, Dessanti Putri Sekti. 2013. *Pengaruh Technology Acceptance Model dan Pengembangannya Dalam perilaku menggunakan Core Banking System*. Malang:Jurnal Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya
- Arini, Anisa Cahyaning. 2010. *Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, Control Perilaku Persepsian, Persepsi Resiko, Dan Pengalaman Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Secara Online*. Malang:Skripsi Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya
- Ajzen, I. 1991. *The Theory of Planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (50:2) , pp. 179-211
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Davis, F. D. 1986. *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use And User Acceptance Of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., dan Warshaw, P. R. (1989). *User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Of Two Theoretical Models*. *Management Science*, 35, 982-1003.
- Hu, P. J., Sheng, P. Y. K. C. R. L., dan Tam, K. Y. 1999. *Examining The Rechnology Acceptance Model Using Physician Acceptance Of Telemedice Technology*. *Journal of Management Information Systems*, 16, 91-112.
- Ghozali, I. 2011. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penrbit Universitas Diponegoro
- Jogiyanto, H, M. 2008. *Metodologi penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET (penerbit ANDI)
- Jogiyanto, H, M. 2008. *Sistem Informasi Keperilakuan Edisi revisi*. Yogyakarta: Penerbit andi





Jogiyanto, H, M. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis, Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Murhada dan Giap. 2011. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Neolaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian dan Statistika*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Read, W., Robertson, N., dan McQuilken, L. 2011. *A Novel Romance: The Technology Acceptance Model With Emotional Attachment*. *Australasian Marketing Journal*, 19, 223–229

Savitry, Qory. 2015. *Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Perceived Behavioral Control, Pengalaman Menyumbang, Dan Faktor Demografis Terhadap Intensi Menyumbang*. Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: GRAHA ILMU

Singarimbun, M. E. 1995. *Metode Penelitian Survei Cetakan Kedua*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia

Sugianto, Ribut. 2015. *Sistem Pembayaran Penerimaan Negara Secara Elektronik (Billing) Direktorat Jendral Bea Dan Cukai*. diakses pada 27 desember 2016 dari <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/148-artikel-bea-dan-cukai/20587-sistem-pembayaran-penerimaan-negara-secara-elektronik-e-billing-di-direktorat-jenderal-bea-dan-cukai>

Sugiyono. 2015. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Susanto, Nugroho Agung. 2011. *Analisis perilaku wajib pajak terhadap penerapan sistem e-filling direktorat jendral pajak*. Jakarta: Thesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Tanpa Nama. 2016. *Sistem Aplikasi Billing Online Bea Dan Cukai*. di akses pada tanggal 24 desember 2016 dari <http://www.beacukai.go.id/berita/sistem-aplikasi-billing-online-bea-cukai.html>

Tanpa Nama. Tanpa Tahun. *Tanya Jawab Seputar Registrasi Kepabeanan*. di akses pada tanggal 7 januari 2017 dari [http://www.bcpantoloan.net/registrasi\\_pabean](http://www.bcpantoloan.net/registrasi_pabean)

Taylor, S., dan Todd, P. A. 1995. *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*. *Information Systems Research* (6:1), 144- 176.











## Kuesioner Penelitian Skripsi

94

Identitas Peserta

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Usia : \_\_\_\_\_ Tahun

Tingkat Pendidikan :  SMA  Diploma  S1  S2  S3

Lainnya \_\_\_\_\_

Jabatan :  Direktur  Manajer  Staff

Lainnya \_\_\_\_\_

Apakah saudara menggunakan sistem *Billing*? : Ya/Tidak

1. Mohon dengan hormat untuk menjawab seluruh pertanyaan sesuai dengan keadaan yang ada.

2. Berilah tanda centang (V) kepada setiap pernyataan baik sebelum modernisasi maupun sesudah modernisasi pada kolom skor yang tersedia.

3. Berikut adalah kriteria skor:

Skor 1 = apabila sangat tidak setuju

Skor 2 = apabila tidak setuju

Skor 3 = apabila ragu-ragu

Skor 4 = apabila setuju

Skor 5 = apabila sangat setuju







## 2. Kegunaan Persepsian

Kegunaan Persepsian dalam penelitian ini merupakan seberapa jauh seseorang percaya bahwa sistem *Billing* dapat meningkatkan kinerja pekerjaan.

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Menggunakan sistem <i>Billing</i> akan memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan saya lebih cepat					
2	Menggunakan sistem <i>Billing</i> meningkatkan kinerja saya					
3	Menggunakan sistem <i>Billing</i> meningkatkan produktivitas saya					
4	Menggunakan sistem <i>Billing</i> akan meningkatkan efektivitas pekerjaan saya					
5	Menggunakan sistem <i>Billing</i> akan memudahkan saya untuk melakukan pekerjaan					
6	Sistem <i>Billing</i> berguna dalam pekerjaan saya					

## 3. Norma Subyektif (NS)

Norma Subyektif dalam penelitian ini merupakan pengaruh sosial terhadap keputusan penggunaan sistem *Billing*

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----



1	Orang di sekeliling saya (teman) yang menyarankan menggunakan sistem <i>Billing</i>					
2	Atasan saya yang menyarankan menggunakan sistem <i>Billing</i>					

4. Sikap terhadap menggunakan teknologi/Sistem *Billing* (ST)

Sikap Perilaku dalam penelitian ini merupakan perasaan suka atau tidak suka pengguna terhadap sistem *Billing*

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Saya merasa bahwa menggunakan sistem <i>Billing</i> adalah ide yang baik					
2	Saya merasa menggunakan sistem <i>Billing</i> adalah hal yang menyenangkan					
3	Saya merasa bahwa menggunakan sistem <i>Billing</i> sangat bermanfaat					
4	Saya merasa tertarik untuk menggunakan sistem <i>Billing</i>					

5. Minat Perilaku (MP)

Minat perilaku dalam penelitian ini merupakan suatu keinginan seseorang untuk menggunakan sistem *Billing*

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----





1	Saya berniat untuk menggunakan sistem <i>Billing</i> untuk melakukan pekerjaan					
2	Saya berniat untuk menggunakan sistem <i>Billing</i> secara rutin					
3	Saya cenderung menggunakan sistem <i>Billing</i> secara rutin					
4	Saya merasa akan menggunakan sistem <i>Billing</i> secara teratur di masa depan					

#### 6. Perilaku

Perilaku adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Perilaku dalam penelitian ini ditujukan pada perilaku penggunaan sistem *Billing* :

a. Berapa banyak waktu yang dihabiskan untuk menggunakan sistem *Billing* selama hari-hari kerja:

1) Kurang dari satu jam

2) 1-2 jam

3) 3-4 jam

4) 5-6 jam

5) Lebih dari 6 jam

b. Berapa banyak waktu yang dihabiskan untuk menggunakan sistem *Billing* dalam satu minggu:

1) Tidak sama sekali

2) Sekitar satu minggu sekali

3) 2-3 kali seminggu

4) Sekali dalam sehari

5) Lebih dari sekali dalam sehari



c. Seberapa sering menggunakan sistem *Billing* dalam melakukan pekerjaan:

- 1) Tidak pernah
- 2) Agak jarang
- 3) Jarang
- 4) Agak sering
- 5) Sering

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI BAPAK/IBU/SAUDARA





