

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN LULUS DARI TIM PENILAI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Ruang Lingkup Penulisan	7
1.5 Manfaat Penulisan	7
1.6 Metode Pengumpulan Data	8
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Dasar Hukum	12
2.2 Pelayanan Publik	13
2.3 Definisi Efektivitas Sistem Informasi	17
2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	20
2.5 <i>DeLone & McLean IS Success Model</i>	23
2.6 Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian	26
2.7 SEM-PLS	27
2.8 SmartPLS	28
2.9 Profil KPPBC TMP Belawan	28
2.10 Pengenalan Aplikasi SIBELA	31
2.11 Penelitian yang Relevan	36
2.12 Kerangka Penelitian	37
BAB III PEMBAHASAN	38

3.1 Metodologi Penelitian	38
3.2 Mekanisme Permohonan Perizinan di KPPBC TMP Belawan.....	54
3.3 Hasil Analisis	57
BAB IV SIMPULAN.....	83
4.1 Kesimpulan	83
4.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	92
SURAT RISET	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 2. 2 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	30
Tabel 2. 3 Data Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	31
Tabel 2. 4 Daftar Layanan Permohonan pada Aplikasi SIBELA	35
Tabel 2. 5 Daftar Janji Layanan Permohonan pada Aplikasi SIBELA	36
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian	45
Tabel 3. 2 Bobot Skala Likert	46
Tabel 3. 3 Pertanyaan Profil Responden	46
Tabel 3. 4 Pertanyaan Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi SIBELA	52
Tabel 3. 5 Jenis Responden	54
Tabel 3. 6 Matriks Kondisi Penerapan Aplikasi SIBELA	56
Tabel 3. 7 Analisis <i>Outer Loading</i>	62
Tabel 3. 8 Nilai <i>AVE</i>	63
Tabel 3. 9 Nilai Reliabilitas	64
Tabel 3. 10 Analisis <i>Cross Loading Fornell-Larcker's</i>	65
Tabel 3. 11 Analisis <i>Cross Loadings</i>	66
Tabel 3. 12 Analisis HTMT	67
Tabel 3. 13 Analisis Fornell-Larcker Revisi	68
Tabel 3. 14 Analisis HTMT Revisi	69
Tabel 3. 15 Analisis Outer VIF Values	70
Tabel 3. 16 Analisis Inner VIF Values	70
Tabel 3. 17 Analisis Path Coefficient	71
Tabel 3. 18 Analisis t-test	72
Tabel 3. 19 Nilai f^2	73
Tabel 3. 20 Nilai R^2	74
Tabel 3. 21 Nilai SRMR	74
Tabel 3. 22 Nilai Q2	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 TAM (Davis, 1989).....	21
Gambar 2. 2 TAM (Venkatesh & Davis, 1986).....	23
Gambar 2. 3 D&M IS <i>Success Model</i> (1992)	23
Gambar 2. 4 D&M IS <i>Success Model</i> (2003)	25
Gambar 2. 5 Kombinasi TAM dan D&M IS Model (2022)	27
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi Bea Cukai Belawan.....	28
Gambar 2. 7 Tampilan SIBELA.....	32
Gambar 2. 8 Kerangka Penelitian	37
Gambar 3. 1 Model Penelitian	41
Gambar 3. 2 Model Penelitian pada SmartPLS 3	61

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC TMP Belawan	2
Grafik 3. 1 Kategori Pengguna.....	58
Grafik 3. 2 Jenis Perusahaan	58
Grafik 3. 3 Unit Layanan Pegawai.....	59
Grafik 3. 4 Jumlah dokumen/ bulan.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner <i>Gform</i>	92
Lampiran 2 Daftar Responden Kuesioner	93
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	96
Lampiran 4 Penyebaran Kuesioner	99
Lampiran 5 Transkrip Wawancara I (Pengguna Jasa)	100
Lampiran 6 Transkrip Wawancara II (Pegawai)	103
Lampiran 7 Tampilan dan Fitur-fitur SIBELA	106