

Abstrak

Penelitian ini menilai efektivitas penggunaan aplikasi CEISA Vhd di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe C (KPPBC TMP C) Entikong. Tujuan utama adalah untuk menilai efektivitas aplikasi dalam pengawasan dan pelayanan *vehicle declaration* serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi. Pendekatan penelitian menggunakan modifikasi dari model Delone & McLean IS Success Model dan Technology Acceptance Model (TAM). Data dikumpulkan melalui studi pustaka, survei kuesioner, dan wawancara tidak terstruktur. Kuesioner disebar kepada seluruh 31 pegawai KPPBC TMP C Entikong yang pernah menggunakan aplikasi CEISA Vhd, dan dua orang diwawancarai untuk mendalami kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan penerimaan terhadap teknologi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas aplikasi CEISA Vhd. Dari total dua belas hipotesis yang diuji, lima diterima dan tujuh ditolak. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi Smart PLS 4. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengembang aplikasi dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi CEISA Vhd untuk mendukung pengawasan dan pelayanan di wilayah perbatasan. Penelitian ini juga mengidentifikasi kendala yang mempengaruhi efektivitas aplikasi dan menawarkan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Aplikasi CEISA Vhd, *vehicle declaration*, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, *Delone & McLean IS Success Model*, *Technology Acceptance Model* (TAM).

Abstract

This study evaluates the effectiveness of the CEISA Vhd application at the Customs and Excise Supervision and Service Office Type C (KPPBC TMP C) Entikong. The primary objective is to assess the application's effectiveness in monitoring and serving vehicle declarations and to identify the challenges encountered. The research approach uses a modified Delone & McLean IS Success Model and Technology Acceptance Model (TAM). Data were collected through literature studies, questionnaire surveys, and unstructured interviews. The questionnaire was distributed to all 31 employees of KPPBC TMP C Entikong who have used the CEISA Vhd application, and two individuals were interviewed to explore the challenges faced in using the application. The study results indicate that system quality, information quality, service quality, user satisfaction, perceived ease of use, and acceptance of technology significantly influence the effectiveness of the CEISA Vhd application. Out of the twelve hypotheses tested, five were accepted, and seven were rejected. Data analysis was performed using the Smart PLS application. These findings provide valuable insights for application developers and policymakers to enhance and optimize the use of the CEISA Vhd application to support supervision and services at border areas. The study also identifies obstacles affecting the application's effectiveness and offers solutions to overcome these challenges, thus improving performance and user satisfaction.

Keywords: CEISA Vhd application, vehicle declaration, Directorate General of Customs and Excise, Delone & McLean IS Success Model, Technology Acceptance Model (TAM).