

ABSTRAK

Transformasi Digital sistem pemerintahan diawali dengan pencanangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh Presiden Jokowi pada Agustus 2018. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) mengimplementasikan SPBE dengan membangun *Customs Excise Information System and Automation (Ceisa)* sebagai aplikasi layanan utamanya. Kerusakan pada pusat data *Ceisa* di Juli 2021 menyebabkan kerugian nasional, dan kantor Bea Cukai di daerah terutama KPPBC TMP A Tangerang (Bea Cukai Tangerang) mengantisipasi dengan membangun beberapa aplikasi mandiri untuk mendukung pelayanan kepabeanan dan cukai, antara lain: Aplikasi dalam jaringan Tangerang (SiJagger), Email Bea Cukai Tangerang (BeTa), Email Pelayanan Kepabeanan dan Cukai (PKC), Email Perbendaharaan, dan Email Loket Surat Keterangan Asal (SKA) Tangerang. Untuk menyederhanakan banyaknya aplikasi mandiri yang ada tersebut, maka dibuatlah aplikasi SiJagger V2 di Bea Cukai Tangerang sehingga cukup satu aplikasi saja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks *Technology Readiness Index (TRI)* dari pengguna SiJagger V2, menganalisis faktor kesiapan pengguna apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan layanan SiJagger V2 menggunakan metode *Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)*, menganalisis faktor penerimaan pengguna apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan layanan SiJagger V2 menggunakan metode *TRAM*, serta untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kesiapan pengguna SiJagger V2 tersebut.

Data penelitian ini digali dengan metode kuantitatif menggunakan kuesioner secara online sebanyak 110 responden perwakilan perusahaan yang menggunakan SiJagger V2 di wilayah pengawasan Bea Cukai Tangerang. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan program *SmartPLS*.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa indeks *TRI* pengguna SiJagger V2 sebesar 2,77 termasuk dalam kategori *Low Technology Readiness*. Variabel *TRAM* berpengaruh terhadap kesiapan aplikasi SiJagger V2 di Bea Cukai Tangerang adalah *Optimism (OPT)* dan *Innovativeness (INN)* berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel *Discomfort (DIS)* dan *Insecurity (INS)* berpengaruh negatif signifikan, yang dijabarkan sebagai berikut: (1) *OPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *PEU*, (2) *OPT* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *PU*, (3) *INN* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *PEU*, (4) *INN* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *PU*, (5) *DIS* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *PEU*, (6) *DIS* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *PU*, (7) *INS* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *PEU*, (8) *INS* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *PU*. Variabel *TRAM* yang berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi SiJagger V2 di Bea Cukai Tangerang adalah *Perceived ease of use (PEU)*, *Perceived usefulness (PU)*, dan *Behavioral intention (BI)* berpengaruh positif signifikan, yang dijabarkan sebagai berikut: (9) *PEU* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *PU*, (10) *PEU* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *BI*, (11) *PU* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *BI*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi SiJagger V2 untuk menjadi lebih baik sehingga pengguna SiJagger V2 mendapat pelayanan kepabeanan dan cukai lebih cepat dan respon yang lebih baik, pengalaman yang lebih baik dalam mengakses informasi sehingga puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bea Cukai Tangerang dan meningkatkan penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai.

Kata Kunci: SiJagger V2, *Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)*, kesiapan teknologi, dan penerimaan teknologi.