

PENGARUH KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DAN SUPERVISI AKADEMIK TERHADAP MUTU PENDIDIKAN DI SMA XAVERIUS BANDAR LAMPUNG

..... *Franciscus Xaverius Agung Sucahyo dan Haninun* 1-8

PENGARUH E-COMMERCE, PRODUK REVIEW DAN INFLUENCER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKET PLACE SHOPEE

..... *Yerru Ewandono Sunjoto dan Hendri Dunan* 9-15

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN

(Studi Kasus: Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandar Lampung)

..... *Andala Rama Putra Barusman dan Adhwa Jinaan Kamilah* 16-24

ANALISIS KERJA FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT KEMILING TANJUNG KARANG

..... *Tomi Satriya dan M Oktaviannur* 25-33

PENGARUH FASHION LIFESTYLE DAN SELF IMAGE TERHADAP IMPULSE BUYING THRIFTING DI AILAA SHOP BANDAR LAMPUNG

..... *Fenny Purnamasari dan Tina Miniawati Barusman* 34-43

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENERIMA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PANARAGAN JAYA

..... *Doniy Akbar dan Defrizal* 44-53

PENGARUH FARMASI KLINIS DAN KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT HERMINA LAMPUNG

..... *Muhammad Rizky Yuwana* 54-64

NIAT MENGGUNAKAN M-PASPOR: SUATU PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi pada Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)

..... *Rieska Dwi Anggriana Ronie* 65-73

PENGARUH KOMPONEN INPUT DAN PROSES PENDAMPINGAN TERHADAP KEBERHASILAN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB) UNTUK PELAKU UMK-PANGAN DI BBPOM BANDAR LAMPUNG

..... *Midawarti dan Wenny Permata Sari* 74-84

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

..... *Nuraini dan Habiburrahman* 85-96

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 13	Nomor 1	Hal 1 – 96	Bandar Lampung Maret 2024	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	-----------	---------	---------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

*Jurnal Manajemen*

# **Visionist**

Volume 13, Nomor 1 – Maret 2024

## **DEWAN PENYUNTING**

### **Peninjau (Reviewer)**

Anggalia Wibasuri  
Angga Febrian  
Winda Rika Lestari  
Yateno  
Ismaul Fitroh  
Ahmad Dzul Ilmi Syariffudin  
Sekar Wulan Prasetyaningtyas  
Abdullah Muksin  
Fera Nefianti  
Dwi Rorin Maulidin Insana

### **Penyunting Pelaksana**

Yanuaris Yanu Dharmawan  
Retno Adilah Saraswati  
Nova Alvia

Alamat: Jl.  
Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel.  
0721- 789825; Fax. 0721 - 770261  
Email: [visionist@ubl.ac.id](mailto:visionist@ubl.ac.id)

Diterbitkan oleh:  
Program Studi Manajemen (S2)  
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

# Niat Menggunakan M-Paspor: Suatu Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*

(Studi pada Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)

Rieska Dwi Anggriana Ronie

Universitas Bandar Lampung

Corresponding e-mail: [rieskadwi8787@gmail.com](mailto:rieskadwi8787@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam mengadopsi teknologi M-Paspor di kalangan masyarakat khususnya pemohon Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai model dasar serta dikembangkan untuk mengidentifikasi komponen yang mempengaruhi keputusan individu untuk menggunakan teknologi M-Paspor. Dalam penelitian ini juga teridentifikasi bahwa (2) Sikap seorang pengguna dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terkait penggunaan M-Paspor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan pada M-Paspor maka semakin positif pula sikap terhadap penggunaan M-Paspor, begitu pula dengan persepsi kemudahan penggunaan dimana apabila persepsi kemudahan penggunaan pengguna terhadap M-Paspor tinggi, maka pengguna akan memiliki sikap positif terhadap M-Paspor. Ditemukan juga (3) Persepsi kegunaan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan terkait penggunaan M-Paspor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi seseorang mengenai kemudahan menggunakan M-Paspor maka semakin tinggi pula persepsi seseorang mengenai kegunaan M-Paspor untuk melakukan permohonan Paspor.

**Kata Kunci:** M-Paspor; *Perceived Usefulness*; *Perceived Ease Of Use*; *Attitude Toward Using*, *Behavioural Intention*.

## Pendahuluan

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pada era digital yang terus berkembang saat ini, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia terus melakukan inovasi dalam bidang teknologi informasi (Hendrik *et al.*, 2016). Kesisteman dan infrastruktur teknologi dikembangkan dengan mengintegrasikan fungsi Keimigrasian di dalam maupun di luar negeri sehingga akan menjadi efektif dan efisien yang diantaranya melalui Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) dan *Mobile Paspor (M-Paspor)* (Prameswari *et al.*, 2023). Pemanfaatan SIMKIM yang mengintegrasikan data Keimigrasian menjadi terpusat memungkinkan pelayanan paspor dapat dilakukan di Kantor Imigrasi mana saja dan memberikan kepastian pelayanan paspor 3 (tiga) hari selesai kepada masyarakat, aplikasi APOA membantu dalam hal pengawasan orang asing sekaligus memudahkan masyarakat untuk melaporkan keberadaan orang asing ditempatnya, serta aplikasi terbaru yaitu M-Paspor yang memudahkan pemohon paspor mengajukan permohonan secara *online* (Rahmawati & Hariani, 2019). Aplikasi M-Paspor memungkinkan pemohon paspor dapat mengajukan permohonan paspor baru dan penggantian paspor dengan memilih jadwal kedatangan dan Kantor Imigrasi tujuan, melakukan pembayaran secara online serta mengunggah berkas ke aplikasi secara mandiri sehingga nantinya pemohon paspor tidak perlu menunggu lama di Kantor Imigrasi saat jadwal kedatangan untuk pengambilan data biometrik dan wawancara (Majampoh *et al.*, 2017). Bagi Imigrasi, aplikasi M-Paspor yang efisien dan efektif mendukung peningkatan mutu pelayanan Keimigrasian. Sementara bagi masyarakat, aplikasi M-Paspor memberikan kemudahan karena menghemat waktu dan biaya serta mendapatkan kepastian layanan Keimigrasian (Ramadhan *et al.*, 2023). Dalam upaya mendukung kebijakan dan implementasi M-Paspor, sesuai surat Plt. Direktur Jenderal Imigrasi nomor IMI.2-UM.01.01-4.0700 tanggal 18 Februari 2022 Hal Tindak Lanjut Implementasi dan Kebijakan Pelaksanaan M-Paspor, saat ini Kantor Imigrasi seluruh Indonesia sudah menerapkan penggunaan aplikasi M-Paspor (Helpiastuti *et al.*, 2023).

**Tabel 1. Data Rekapitulasi Sebaran Pengaduan dan Pertanyaan Whatsapp dan Media Sosial**

No	Bulan	Total Pertanyaan dan Pengaduan Keseluruhan	Total Pertanyaan dan Pengaduan M-Paspor	Presentase M-Paspor
----	-------	--	---	---------------------

1.	April	121	41	34%
2.	Mei	117	45	38%
3.	Juni	122	39	32%
4.	Juli	174	81	47%
5.	Agustus	189	68	36%
6.	September	164	58	35%
7.	Oktober	289	124	43%
8.	November	277	95	34%

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, 2022.

Kebijakan implementasi aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi seluruh Indonesia yang sudah berjalan dan digunakan oleh masyarakat, diharapkan dapat diterima dan dimanfaatkan dalam jangka waktu yang panjang. Namun demikian, faktanya menurut data rekapitulasi sebaran pengaduan dan pertanyaan bulan April sampai dengan November 2022 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung pada Tabel 1.1 diatas, kategori M-Paspor selalu menduduki peringkat pertama. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan M-Paspor yang digunakan untuk permohonan paspor belum maksimal. Dapat dikatakan bahwa tidak ada jaminan bahwa aplikasi yang semakin praktis akan serta-merta diikuti oleh keuntungan yang besar pula, karena permohonan paspor secara *online* melalui M-Paspor yang dilakukan secara mandiri oleh pemohon paspor tersebut, membutuhkan adanya sikap penerimaan dan kemampuan dalam menggunakan teknologi. Dengan kata lain, kemanfaatan atau kegunaan aplikasi M-Paspor ini baru dapat dirasakan secara optimal jika diikuti dengan sikap penerimaan teknologi oleh masyarakat khususnya pemohon paspor. Dalam banyak kasus, kesuksesan penyebaran teknologi, sebagian ditentukan oleh besarnya pemakai potensial yang mampu menerima dan mengadopsi teknologi tersebut (Rijatullah *et al.*, 2020).

Selama beberapa tahun, model penerimaan teknologi telah dikembangkan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Kurniawati *et al.*, 2017). TAM merupakan suatu sistem atau metode yang diterapkan untuk mengetahui kesediaan individu dalam menggunakan suatu sistem informasi berbasis teknologi secara lebih spesifik (Widiarta *et al.*, 2021). Model TAM mendasarkan pada 2 (dua) faktor utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha yang keras (Mada & Putri, 2021). Model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan *perceived ease of use* akan menentukan sikapnya (*attitude*) dalam penggunaan teknologi informasi. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) (Mulyani & Kurniadi, 2015).

Penelitian dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada aplikasi M-Paspor terutama setelah ada kebijakan pelaksanaan M-Paspor di Kantor Imigrasi seluruh Indonesia merupakan hal yang baru diteliti. Oleh karena itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan keterbaharuan wawasan dan hasil pengujian empiris terhadap fenomena yang terjadi. Berdasarkan hasil uraian latar belakang di atas, penelitian ini mengangkat topik: Niat Menggunakan M-Paspor: Suatu Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Studi Pada Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung).

### *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan pada tahun 1989 oleh Davis dan berkembang menjadi model teoritikal yang digunakan secara luas dalam bidang Sistem Informasi (SI) (Rahayu *et al.*, 2017). TAM yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari kedua faktor, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Mulyani & Kurniadi, 2015).

### *Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)*

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan oleh Azizah & Andarini, (2023) sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan performansi pekerjaannya. Dalam model TAM, persepsi kegunaan digunakan untuk mengukur seberapa besar seorang pelanggan merasa bahwa suatu teknologi dapat berguna bagi dirinya. Sebuah sistem dengan persepsi kegunaan yang tinggi, dipercaya pelanggan dapat memberikan hubungan kinerja yang positif (Suryani *et al.*, 2021).

### *Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)*

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu tidak diperlukan suatu usaha keras (Rijatullah *et al.*, 2020). Apabila persepsi kegunaan menekankan kepada manfaat suatu sistem atau teknologi, maka persepsi

kemudahan penggunaan menekankan kepada kemudahan dalam penggunaan sistem atau teknologi tersebut. Suatu sistem yang sulit dikendalikan, akan memberikan tingkat persepsi kemudahan penggunaan yang negative (Suryani *et al.*, 2021).

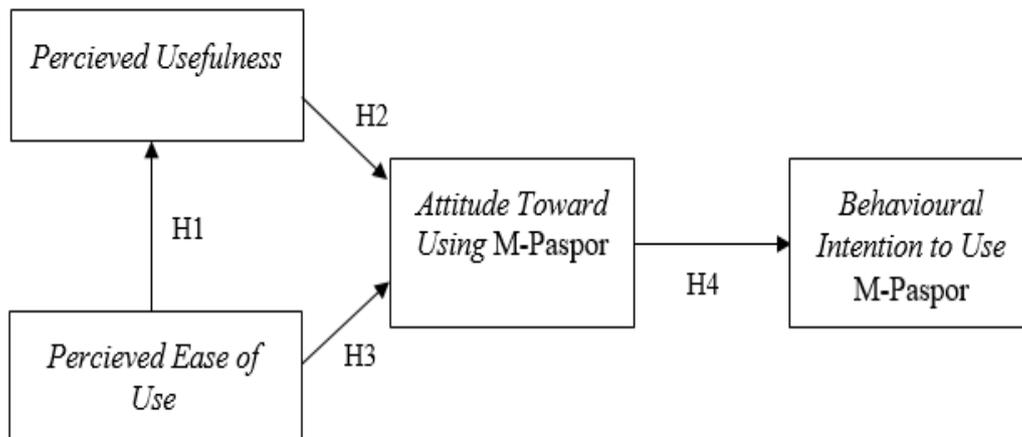
### *Sikap Terhadap Penggunaan (Attitude Toward Usage)*

Sikap terhadap penggunaan (*attitude toward usage*) didefinisikan oleh sebagai sejauh mana seorang individu mengevaluasi dan mengkaitkan sistem target dengan pekerjaannya (Faradila & Soesanto, 2016). Dalam TAM, sikap terhadap penggunaan disebut sebagai efek evaluatif perasaan positif atau negative individu dalam melakukan perilaku tertentu (Faradila & Soesanto, 2016).

### *Niat Berperilaku (Behavioral Intention)*

Niat berperilaku (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai suatu proposisi yang menghubungkan diri dengan tindakan yang akan datang (Istiarni & Hadiprajitno, 2014). Menurut Chao, (2019) Niat perilaku juga mengacu pada keinginan seseorang dalam berperilaku sesuai dengan cara tertentu untuk menggunakan suatu produk atau tidak. Lestari & Soesanto, (2020) menyatakan niat perilaku menentukan kemungkinan tindakan tertentu yang dilakukan seseorang di masa depan. Niat perilaku dalam konteks teknologi mengacu pada kecenderungan perilaku seseorang dalam menggunakan atau menerima suatu teknologi (Greaves *et al.*, 2013).

### *Kerangka Pikir dan Hipotesis*



Berdasarkan data dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Persepsi kemudahan penggunaan (*percieved ease of use*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi persepsi kegunaan (*percieved usefulness*) terkait penggunaan M-Paspor.

H2: Persepsi kegunaan (*percieved usefulness*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi sikapnya (*attitude*) terkait penggunaan M-Paspor.

H3: Persepsi kemudahan penggunaan (*percieved ease of use*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi sikapnya (*attitude*) terkait penggunaan M-Paspor.

H4: Sikap seorang pengguna (*attitude*) secara positif mempengaruhi *niat perilakunya (behavioral intention)* terkait penggunaan M-Paspor.

### **Metodologi Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuantitatif, sehingga data yang dihasilkan merupakan data kuantitatif sedangkan TAM digunakan sebagai model dasar untuk mengidentifikasi komponen yang mempengaruhi keputusan individu dalam menggunakan aplikasi M-Paspor. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala Likert. Populasi penelitian ini adalah semua orang yang telah melakukan permohonan paspor baru maupun penggantian paspor melalui aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung selama bulan November 2022. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dimana peneliti menggunakan pertimbangan sendiri secara sengaja dalam memilih anggota sampel yang dianggap sesuai dalam memberikan informasi yang diperlukan (Lenaini, 2021). sampel dengan kriteria tertentu yang diinginkan peneliti sebanyak 202 pemohon Paspor. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear dengan bantuan software *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan suatu alat pengukur penelitian (kuesioner) melakukan fungsinya sebagai alat ukur. Dengan demikian suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu (Priadana & Sunarsi, 2021). *Pearson Product Moment* digunakan dalam teknik korelasi untuk menguji validitas butir pernyataan, dan diketahui bahwa nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari  $R_{tabel\ n=202}$  sebesar 0,138, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner merupakan konstruksi yang valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak, yang diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* dengan kisaran angka 0-1. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan, nilai reliabilitas butir pernyataan menunjukkan hasil lebih besar dari nilai rujukan (0,61) sehingga seluruh instrument pernyataan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

### Analisis Linier

Analisis regresi merupakan model statistika yang digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh antara variabel terikat (Y) dengan satu atau lebih variabel bebas (X). Signifikansi suatu pengaruh yang diberikan akan tampak pada nilai probabilitas yang dapat diketahui dari nilai *sig*. Untuk melihat arah pengaruh, akan dilihat nilai positif atau negatif pada nilai beta. Jika nilai beta positif, maka terdapat hubungan kausal yang searah atau sebanding. Jika nilai variabel bebas meningkat, maka nilai variabel terikat juga akan meningkat. Namun apabila nilai beta yang negatif menunjukkan adanya hubungan kausal yang berbanding terbalik, sehingga jika nilai variabel bebas semakin meningkat, maka nilai variabel terikat akan semakin menurun. Hal ini dapat dilihat dari nilai *adjusted R square*.

### Pembahasan

#### *Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) terhadap persepsi kegunaan (perceived usefulness) terkait penggunaan M-Paspor*

Regresi linear ini untuk membuktikan pernyataan hipotesis 1 (H1), yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terkait penggunaan M-Paspor, Berikut ringkasan hasil analisis regresi linier yang telah dilakukan:

**Tabel 2. Hasil estimasi regresi linear**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	13,882	1,207		11,501	0,000
<i>perceived ease of use</i>	0,367	0,056	0,418	6,511	0,000*
R = 0,418 <sup>a</sup>		F = 42,394		Sig = 0,000 <sup>b</sup>	
R Square = 0,175					
Adjusted R square = 0,171					

\* : Signifikan pada taraf 95 % ( $P \leq 0,05$ ); \*\* : Signifikan pada taraf 90 % ( $P \leq 0,10$ )

**Dependent Variable:** *perceived usefulness*

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan estimasi regresi linier diatas, akan dibahas beberapa hal sebagai berikut:

1. R square ( $R^2$ ) yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,175 dengan nilai probabilitas 0,000 (signifikan). Hal ini menjelaskan bahwa  $R^2 = 0,175$  artinya sebesar 17,5% variasi variabel *perceived usefulness* mampu dijelaskan oleh variasi variabel *perceived ease of use*. Estimasi  $R^2$  ini relatif rendah dan hal itu umum terjadi untuk data *cross-section*.

- Koefisien regresi pada konstanta variabel *perceived ease of use* adalah signifikan (nilai probabilitasnya 0,000). Hasil estimasi koefisien regresi *perceived ease of use* positif dan signifikan adalah sesuai dengan harapan (hipotesis) yang berarti *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Dengan kata lain, jika rata-rata atau *mean perceived ease of use* responden semakin meningkat berarti semakin meningkatkan pula ekspektasi *perceived usefulness* responden tersebut.
- Pengujian H1 menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Sehingga dapat diartikan bahwa jika M-Paspor semakin mudah digunakan maka responden akan menganggap permohonan Paspor melalui M-Paspor mudah untuk digunakan (dioperasikan) dan niat responden untuk menggunakan M-Paspor semakin besar pula. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor ini terbukti dapat menjelaskan alasan seseorang dalam menggunakan sistem informasi dan menjelaskan bahwa sistem baru yang sedang dikembangkan diterima oleh pengguna. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Suryani *et al.*, (2021) yang hasilnya menunjukkan bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor penentu utama penggunaan sistem, sedang hasil penelitian yang lainnya menunjukkan hasil yang *mixed* (bervariasi), tetapi mengindikasikan bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan sistem. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi seseorang mengenai kemudahan menggunakan M-Paspor maka semakin tinggi pula persepsi seseorang mengenai kegunaan M-Paspor untuk melakukan permohonan Paspor. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Setyo & Sidik, (2020) yang menunjukkan bahwa ketika persepsi seseorang mengenai kemudahan menggunakan layanan *mobile* tinggi maka semakin tinggi pula persepsi seseorang mengenai kegunaan layanan tersebut

#### *Pengaruh sikap pengguna (attitude toward using) terhadap niat berperilaku (behavioral intention) terkait penggunaan M-Paspor*

Regresi linear ini untuk membuktikan pernyataan hipotesis 4 (H4), yaitu Sikap seorang pengguna (*attitude*) secara positif mempengaruhi niat perilakunya (*behavioral intention*) terkait penggunaan M-Paspor. Berikut ringkasan hasil analisis regresi linier yang telah dilakukan:

**Tabel 3. Hasil estimasi regresi linear.**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	3,482	1,358		2,565	0,011
<i>attitude toward using</i>	0,827	0,062	0,686	13,327	0,000*
R = 0,686 <sup>a</sup>		F = 177,599		Sig = 0,000 <sup>b</sup>	
R Square = 0,470					
Adjusted R square = 0,468					

\*: Signifikan pada taraf 95% ( $P \leq (0,05)$ ); \*\*: Signifikan pada taraf 90% ( $P \leq 0,10$ )

**Dependent Variable:** behavioral intention

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan estimasi regresi linier diatas, akan dibahas beberapa hal sebagai berikut:

- R square ( $R^2$ ) yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,470 dengan nilai probabilitas 0,000 (signifikan). Hal ini menjelaskan bahwa  $R^2 = 0,470$  artinya sebesar 47% variasi variabel *behavioral intention* mampu dijelaskan oleh variasi variabel *attitude toward using*.
- Koefisien regresi pada konstanta variabel *attitude toward using* adalah signifikan (nilai probabilitasnya 0,000). Hasil estimasi koefisien regresi *attitude toward using* positif dan signifikan adalah sesuai dengan harapan (hipotesis) yang berarti *attitude toward using* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Dengan kata lain, jika rata-rata atau *mean attitude toward using* responden semakin meningkat berarti semakin meningkatkan pula ekspektasi *behavioral intention* responden tersebut.
- Pengujian hipotesis keempat (H4) menunjukkan bahwa sikap seorang pengguna (*attitude*) berpengaruh positif terhadap niat perilakunya (*behavioral intention*). Hasil ini sejalan dengan penelitian Lestari & Soesanto, (2020) yang menemukan sikap seorang pengguna (*attitude*) berpengaruh positif terhadap

niat perilaku menggunakan telepon pintar. Hal ini menunjukkan bahwa sikap responden terhadap M-Paspor mempengaruhi niat berperilaku responden untuk menggunakan M-Paspor. Artinya jika responden memiliki sikap yang positif terhadap M-Paspor, maka pada diri responden akan timbul sikap ingin menggunakan M-Paspor. Sebaliknya jika sikap responden negatif, maka responden mengurangi sikap ingin menggunakan M-Paspor. Meskipun, sikap positif terhadap suatu produk tidaklah selalu menjadikan seseorang berniat untuk menggunakannya, demikian pula sebaliknya bahwa sikap negatif seseorang tidak menjadikan seseorang untuk tidak menggunakan suatu produk. Hal ini dapat terjadi jika akses terhadap penggunaan itu dirasa sulit, maka hal tersebut tidak akan berpengaruh pada niat mereka. Azizah & Andarini, (2023) menyatakan bahwa seseorang bisa saja menerima suatu teknologi karena memiliki niat perilaku yang tinggi, meskipun ia tidak memiliki sikap positif terhadap penggunaannya.

*Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (percieved ease of use) dan persepsi kegunaan (percieved usefulness) terhadap sikap (attitude) terkait penggunaan M-Paspor*

Regresi linear ini untuk membuktikan pernyataan hipotesis 3 (H3), yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*percieved ease of use*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi sikapnya (*attitude*) terkait penggunaan M-Paspor, dan pernyataan hipotesis 2 (H2) yaitu persepsi kegunaan (*percieved usefulness*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi sikapnya (*attitude*) terkait penggunaan M-Paspor. Berikut ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan:

Tabel 4. Hasil estimasi regresi linier

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	6,309	1,468		4,298	0,000
<i>percieved usefulness</i>	0,275	0,067	0,253	4,127	0,000*
<i>percieved ease of use</i>	0,445	0,058	0,467	7,601	0,000*
R = 0,617 <sup>a</sup>		F = 61,225		Sig = 0,000 <sup>b</sup>	
R Square = 0,381					
Adjusted R square = 0,375					

\*: Signifikan pada taraf 95% ( $P \leq (0,05)$ ); \*\*: Signifikan pada taraf 90% ( $P \leq 0,10$ )

**Dependent Variable:** attitude toward using

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan estimasi regresi linier diatas, akan dibahas beberapa hal sebagai berikut:

1. R square ( $R^2$ ) yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,381 dengan nilai probabilitas 0,000 (signifikan). Hal ini menjelaskan bahwa  $R^2 = 0,381$  artinya sebesar 38,1% variasi variabel *attitude toward using* mampu dijelaskan oleh variasi variabel bebas yang digunakan pada model 3 yaitu *percieved usefulness* dan *percieved ease of use*.
2. Koefisien regresi pada konstanta variabel *attitude toward using* adalah signifikan (nilai probabilitasnya 0,000). Hasil estimasi koefisien regresi *percieved usefulness* dan *percieved ease of use* adalah positif dan signifikan (nilai probabilitasnya 0,000). Hasil ini sesuai dengan harapan hipotesis H2 dan H3 yang berarti bahwa *percieved usefulness* dan *percieved ease of use* berpengaruh positif terhadap *attitude toward using*. Dengan kata lain, jika rata-rata atau mean *percieved usefulness* dan *percieved ease of use* responden semakin meningkat berarti semakin meningkatkan pula ekpektasi *attitude toward using* responden tersebut.
3. Pengujian hipotesis kedua (H2) dan hipotesis (H3) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*percieved ease of use*) dan persepsi kegunaan (*percieved usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) terkait penggunaan M-Paspor. Jika responden merasa bahwa M-Paspor akan berguna baginya maka responden akan memiliki sikap yang bersifat positif terhadap M-Paspor. Hasil penelitian ini sesuai Penelitian Fajri *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh secara positif pada sikap terhadap penggunaan layanan mobile. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan pada M-Paspor maka semakin positif pula sikap terhadap penggunaan M-Paspor. Seseorang

akan cenderung memiliki sikap positif jika mereka percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *productivity* (produktivitas), *job performance* atau *effectiveness* (kinerja tugas atau efektivitas), *importance to job* (pentingnya bagi tugas), dan *overall usefulness* (kebermanfaatan secara keseluruhan). Begitu pula dengan persepsi kemudahan penggunaan dimana responden merasa bahwa M-Paspor mudah digunakan atau tidak diperlukan usaha yang keras, sehingga timbul sikap ingin menggunakan M-Paspor. Ketika persepsi kemudahan penggunaan pengguna terhadap suatu produk tinggi, maka pengguna akan memiliki sikap positif (*attitude*) terhadap produk tersebut. Begitu pula sebaliknya semakin rendah persepsi seseorang mengenai kemudahan menggunakan suatu produk maka sikap seseorang terhadap produk tersebut juga akan rendah. Secara singkat dapat dikatakan bahwa H3 diterima, hal ini senada dengan apa yang ditemukan oleh Shroff & Keyes, (2017) dimana dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi sikap.

## Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh komponen penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) terhadap niat berperilaku terkait penggunaan M-Paspor, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*percieved ease of use*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terkait penggunaan M-Paspor.
2. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi sikapnya (*attitude*) terkait penggunaan M-Paspor.
3. Persepsi kemudahan penggunaan (*percieved ease of use*) dari seorang pengguna secara positif mempengaruhi sikapnya (*attitude*) terkait penggunaan M-Paspor.
4. Sikap seorang pengguna (*attitude*) secara positif mempengaruhi niat perilakunya (*behavioral intention*) terkait penggunaan M-Paspor.

### Implikasi

1. Berdasarkan diatas, dapat dikatakan bahwa variabel *attitude* (sikap) mempengaruhi niat berperilaku seseorang untuk dapat menerima dan menggunakan teknologi inovasi M-Paspor pada pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa pembentukan sikap dari pengguna M-Paspor merupakan hal yang harus menjadi perhatian khusus dalam penyampaian suatu inovasi dari M-Paspor. Sementara sikap responden terhadap teknologi M-Paspor dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaannya. Selain itu juga diperoleh hasil bahwa persepsi kegunaan teknologi M-Paspor dipengaruhi oleh persepsi kemudahan menggunakan M-Paspor.
2. sikap terhadap suatu inovasi M-Paspor diperlukan beberapa pengembangan yaitu, kemudahan dalam pengoperasian M-Paspor, sehingga pengguna merasa tidak diperlukan usaha yang lebih untuk mengoperasikan teknologi inovasi tersebut dan Kegunaan teknologi M-Paspor. Ketika pengguna sudah merasakan M-Paspor dapat membuat rencana permohonan Paspor mereka lebih efisien maka membuat sikap mereka terhadap pengadopsian M-Paspor semakin tinggi.

## Daftar Pustaka

Azizah, Berliana Rizka Khusnul & Andarini, Sonja. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Dan Social Influence Terhadap Intention To Use Layanan Video On Demand (Studi Pada Pengguna Aplikasi Netflix Di Kota Surabaya). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3678–3691.

- Chao, Cheng-Min. (2019). Factors Determining the Behavioral Intention to Use Mobile Learning: An Application and Extension of the UTAUT Model. *Frontiers in Psychology*, 10, 1–14.
- Fajri, M Fatkhul Nur., Widhiningsih, Virra & Jannah, Rahmawati Nurul. (2023). Implementasi Aplikasi M-Paspor dalam Kemudahan Pelayanan Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Tanjung Perak. *Journal of Administration and Internal Development*, 3(2), 49–81.
- Faradila, Selli Nisrina & Soesanto, Harry. (2016). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Beli dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Toko Online Berrybenka.com di Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–12.
- Greaves, Martin., Zibarras, Lara D & Stride, Chris. (2013). Using the theory of planned behavior to explore environmental behavioral intentions in the workplace. *Journal of Environmental Psychology*, 34, 109–120.
- Helpiastuti, Selfi Budi., Syaifana, Irba & Rohman, Hermanto. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15–30.
- Hendrik, Jhon., Barusman, Andala Rama Putra & Habbibuhrahman, Habbibuhrahman. (2016). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Tanggamus. *Jurnal Visionist*, 5(1), 34–41.
- Istiarni, Panggih Rizki Dwi & Hadiprajitno, Paulus Basuki. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 1–10.
- Kurniawati, Hanif Astika., Winarno, Wahyu Agus & Arif, Alfi. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified). *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24–29.
- Lenaini, Ika. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Lestari, Elissa Dwi & Soesanto, Oei Richard Chandra. (2020). Predicting Factors That Influence Attitude to use and its Implications on Continuance Intention to use Svod: Study On Netflix Users of Indonesia. *DeReMa (Development of Research Management)*, 15(2), 183–208.
- Mada, I Gede Nyoman Carlos Wiswanatha & Putri, Putu Yudha Asteria. (2021). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penggunaan Online Banking di PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Cabang Gianyar. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 3(1), 12–18.
- Majampoh, Greise., Saerang, David P E & Suwetja, I Gede . (2017). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (Simak Bmn) Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tahuna. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 681–693.
- Mulyani Asri & Kurniadi, Dede. (2015). Analisis Penerimaan Teknologi Student Information Terminal (S-IT) Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Wwasan Ilmiah Manajemen Dan Teknik Informatika*, 7(2), 23–35.

- Prameswari, Anisa., Zakaria, Saifullah & Centia, Selvi. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, 3(2), 256–267.
- Priadana, Sidik & Sunarsi, Denok. (2021). *Metode-Penelitian-Kuantitatif*.
- Rahayu, Florensia Sapti., Budiyanto, Djoko & Palyama, David . (2017). Analisis Penerimaan e-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta). *Jurnal Terapan Teknologi Informasi | Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 1(2), 85–95.
- Rahmawati, Lia Atma & Hariani, Dyah. (2019). Analisis Penerapan E-Government Pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 525–558.
- Ramadhan, Ahmad., Tukino, Tukino & Hilabi, Shofa Shofiah. (2023). Audit Pendaftaran Sistem Informasi Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Non Tpi Karawang. *Journal of Mandalika Literature*, 4(3), 311–322.
- Rijatullah, Rizki., Suroso, Agus & Rujito, Lantip. (2020). Pengaruh Persepsi Kemanfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Penggunaan Resep Elektronik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 22(2), 217–232.
- Setyo, Joko Bimo Prawiro & Sidik, Adi Permana. (2020). Peran Humas Imigrasi Kelas 1 Tempatt Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung Dalam Dimensi Program E-Paspor. *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi Dan Teknik (SoBAT)*, 135–144.
- Shroff, Ronnie H & Keyes, Christopher J. (2017). A Proposed Framework to Understand the Intrinsic Motivation Factors on University Students' Behavioral Intention to use a Mobile Application for Learning. *Journal of Information Technology Education. Research*, 16, 143–168.
- Suryani, Devi., Ermansyah, Ermansyah & Sukri, Saipul Al. (2021). Pengaruh Perceived Ease of use, Perceived Usefulness dan Trust terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. *IJBEM; Indonesia Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 11–19.
- Widiarta, I Putu Purnama., Zubaidi, Ariyan & Darmeli, Darmeli. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Inventaris ATK pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Mataram (Design And Construction Of ATK Inventory Information System at Class I Immigration Office TPI Mataram). *Jurnal Begawe Teknologi Informasi*, 2(2), 214–222.