

Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Layanan Antrian Online di Imigrasi Surabaya menggunakan Metode TAM2 (Studi Kasus: Imigrasi Surabaya)

Adela Silvia Roz¹, Dwi Fatrianto²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

¹adelaroz16051214008@mhs.unesa.ac.id

²dwifatrianto@unesa.ac.id

Abstrak— Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting untuk mengetahui kualitas layanan. Kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kualitas layanan karena pengguna memiliki peran besar dalam menilai suatu produk. Direktorat Jendral imigrasi salah satu pemerintahan yang telah memanfaatkan sistem informasi, salah satunya yakni sistem informasi antrian yang dapat diakses melalui antrian.imigrasi.go.id. Sistem informasi ini digunakan untuk mengatur antrian pelanggan yang memiliki kepentingan dengan imigrasi. Akan tetapi, sistem ini masih jarang digunakan dan masyarakat luas masih belum memanfaatkan sistem ini dengan tepat. Sehingga diperlukan adanya penelitian tentang analisis penerimaan pengguna terhadap layanan antrian online di imigrasi Surabaya. TAM2 (*Technology Acceptance Model 2*) merupakan metode khusus untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi. Metode ini memprediksi sejauh mana suatu teknologi informasi diterima dan dimanfaatkan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. *Purposive sampling* dipilih menjadi teknik penelitian dengan menggunakan rumus Yamane diperoleh jumlah responden sebanyak 100 dan SEM PLS untuk menganalisis data dengan software *SmartPLS*. Hasil yang didapat adalah terdapat lima hubungan variabel yang terbukti memiliki pengaruh signifikan positif yaitu hubungan antara variabel *subjective norm* terhadap *image*, *quality output* terhadap *perceived usefulness*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* dan *intention to use* terhadap *usage behavior*. Hal ini karena variabel memiliki pengaruh signifikan karena kelima variabel ini memiliki *t statistic* yaitu sebesar 1,96. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa antrian online imigrasi ini perlu lebih mengembangkan kualitas yang dikeluarkan oleh sistem antrian online agar masyarakat dapat mendapatkan pengaruh yang baik terhadap sistem antrian online dari Imigrasi.

Kata Kunci— Direktorat Jendral imigrasi, TAM 2, SEM PLS, *purposive sampling*

I. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting untuk mengetahui kualitas layanan. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap suatu produk yang merupakan perbandingan nilai harapan dan hasil yang diterima dari penggunaan suatu produk atau layanan [1]. Layanan sendiri merupakan keluaran yang dihasilkan oleh organisasi sebagai hasil dari serangkaian proses yang bertujuan

untuk menghasilkan keluaran yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan sangatlah erat. Dimana, kepuasan pelanggan dapat dijadikan acuan sejauh mana sistem informasi atau suatu produk diterima oleh pengguna. Kepuasan pelanggan juga berbanding lurus terhadap kualitas layanan karena pengguna adalah sebagai tolak ukur yang cukup berperan penting untuk menilai suatu produk dalam hal ini sistem informasi yang dibuat oleh suatu organisasi. Untuk itu penting akan adanya penilaian kualitas layanan agar organisasi dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan produknya untuk dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Adanya penilaian akan suatu layanan juga penting untuk dijadikan dasar perbaikan dan evaluasi organisasi akan layanan itu sendiri.

TAM2 (*Technology Acceptance Model 2*) merupakan metode khusus yang dibuat untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi. Metode ini dapat memprediksi sejauh mana suatu teknologi informasi diterima dan dimanfaatkan oleh penggunaannya sesuai dengan kebutuhan penggunaannya [2]. Teori ini dikembangkan oleh Davis pada 1989 untuk mengetahui prediksi penerimaan pengguna. Dalam perkembangannya, teori ini banyak sekali dikembangkan oleh peneliti lain dan penelitian serupa untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor penerimaan penggunaan teknologi informasi dalam membantu memenuhi kebutuhan penggunaannya. Untuk itu, digunakan teori TAM2 untuk melakukan penelitian ini karena teori ini merupakan teori yang mudah dipahami dan diterapkan serta memberikan hasil analisis yang bersifat kuantitatif sehingga hasil yang dikeluarkan bersifat objektif.

Menurut Indrajit [1] banyak sekali jenis layanan public dari pemerintahan yang sering disebut dengan layanan e-Government. Berdasar pada Instruksi Presiden RI Nomer 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government terdapat 6 strategi dalam pengembangan E-Government yaitu: Pengembangan sistem pelayanan yang handal, terpercaya, terintegrasi dan bisa mudah dijangkau oleh masyarakat yang berada di seluruh penjuru Indonesia. Hampir di seluruh jajaran pemerintahan di

Indonesia sudah menggunakan pelayanan secara online[3]. Direktorat Jenderal Imigrasi adalah satu dari banyak layanan pemerintahan yang sudah menerapkan layanan secara online. Layanan di Direktorat Jenderal Imigrasi ini ada 6 jenis layanan salah satunya yang sangat sering digunakan oleh masyarakat luas adalah layanan antrian online untuk membuat paspor yaitu www.antrian.imigrasi.go.id [4]. Sistem informasi ini digunakan untuk mengatur antrian pelanggan yang memiliki kepentingan dengan kantor imigrasi.

Akan tetapi, sistem informasi ini masih sangat jarang digunakan dan masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan sistem informasi ini dengan tepat. Sehingga diperlukan adanya penilaian tentang analisis penerimaan pengguna terhadap layanan antrian online di imigrasi Surabaya. Dimana, dalam penelitian ini digunakan teori TAM2 (Technology Acceptance Model 2). Diharapkan dengan adanya penelitian ini, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi mengenai penerimaan suatu teknologi informasi di masyarakat tersebut sekaligus dapat dijadikan sebagai acuan perbaikan sistem informasi antrian untuk kedepannya agar dapat semakin disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya.

II. METODE

Metode yang dilakukan adalah secara kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan menggunakan skala likert sebagai bobot penilaian sebesar 1 sampai 7. Populasi yang diambil adalah penduduk di Jawa Timur yang pernah menggunakan layanan antrian.imigrasi.co.id. Dalam penelitian populasi dan sampel digunakan sebagai sumber data. Teknik *purposive sampling* digunakan sebagai teknik penelitian ini. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan data yang diperoleh yaitu dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur diketahui jumlah penduduk keseluruhan Provinsi Jawa Timur adalah 39.698.631 jiwa.

Berdasarkan data yang digunakan peneliti, untuk mendapatkan jumlah sampel yang diperlukan peneliti menggunakan rumus Yamane dari jumlah populasi yang ada. Dengan populasi yang besar maka cocok untuk menggunakan rumus Yamane karena penelitian ini memenuhi syarat penggunaan rumus Yamane yaitu populasi lebih dari 500 [4].

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Keterangan :

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel yang Dicari

d :Nilai presisi (derajat ketelitian 10%). Tingkat Kepercayaan 90% 1 : Angka Konsisten

Maka,

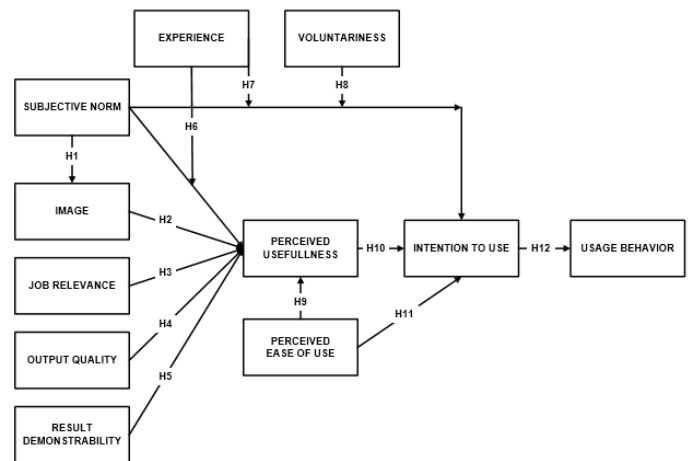
N = 39.698.631

d = 0,1

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1} = \frac{39.698.631}{39.698.631 (0,1)^2 + 1} = \frac{39.698.631}{396.987,31} = 100$$

Jadi, sampel yang diperlukan oleh penelitian ini adalah 100 orang, Setelah mendapatkan semua data sesuai dengan sampel lalu menggunakan perhitungan statistik *Structural Equation Modelling (SEM)* yang akan digunakan untuk menganalisis data dan *software* yang akan digunakan adalah *Smart Partial Least Square (PLS)* versi 3.0.

Model yang digunakan pada penelitian adalah *Technology Acceptance Model 2*, Penemu TAM 2 ber teori bahwa, dalam konteks penggunaan komputer, pengaruh langsung berdasarkan *subjective norm* pada *intention to use* dan kemudahan penggunaan yang dirasakan akan terjadi dalam pengaturan penggunaan sistem wajib, tetapi tidak secara sukarela [1][4][5].



Gbr 1 Technology Acceptance Model 2

Untuk membedakan antara pengaturan penggunaan wajib dan sukarela, model kami menempatkan *Voluntariness* sebagai variabel moderat, didefinisikan sebagai "sejauh mana calon pengadopsi menganggap keputusan adopsi sebagai tidak wajib". Dan didapatkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1₀ : *Subjective Norm* berpengaruh positif terhadap *Image* Dirjen Imigrasi Surabaya dalam penggunaan aplikasi antrian.

Hipotesis 1₁ : *Subjective Norm* berpengaruh positif terhadap *Image* Dirjen Imigrasi Surabaya dalam penggunaan aplikasi antrian.

Hipotesis 2₀ : *Image* tidak berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 2₁ : *Image* pengguna berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 3₀ : *Job Relevance* pekerjaan tidak berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 3₁ : *Job Relevance* pekerjaan berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 4₀ : *Output Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 4₁ : *Output Quality* berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 5₀ : *Result of Demonstrability* tidak berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 5₁ : *Result of Demonstrability* berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 6₀ : *Subjective Norm* yang dimoderasi oleh *Experience* tidak berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya

Hipotesis 6₁ : *Subjective Norm* yang dimoderasi oleh *Experience* berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 7₀ : *Subjective Norm* yang dimoderasi oleh *Experience* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya

Hipotesis 7₁ : *Subjective Norm* yang dimoderasi oleh *Experience*, tidak mempunyai dampak positif terhadap *Intention to Use* dalam kegunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 8₀ : *Subjective Norm* yang dimoderasi oleh *Voluntariness* tidak berpengaruh positif terhadap *Intention To Use* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 8₁ : *Subjective Norm* yang dimoderasi oleh *Voluntariness* berpengaruh positif terhadap *Intention To Use* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 9₀ : *Percieved Ease of Use* tidak berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 9₁ : *Percieved Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Percieved Usefulness* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 10₀ : *Percieved Usefulness* tidak berpengaruh positif terhadap *Intention To Use* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya

Hipotesis 10₁ : *Percieved Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Intention To Use* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 11₀ : *Percieved Ease of Use* tidak berpengaruh positif terhadap *Intention To Use* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 11₁ : *Percieved Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Intention To Use* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 12₀ : *Intention To Use* tidak berpengaruh positif terhadap *Usage Behaviour* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya.

Hipotesis 12₁ : *Intention To Use* berpengaruh positif terhadap *Usage Behaviour* dalam penggunaan aplikasi antrian pada Dirjen Imigrasi Surabaya

Setelah mendapatkan hipotesis yang dilakukan peneliti adalah membuat instrumen pernyataan sesuai dengan variable indikator sebagai berikut [6]:

TABEL I
INSTRUMEN PERNYATAAN TAM 2

No	Variabel	Indikator	Daftar Pernyataan
1	<i>Experience</i>	<i>Experience</i>	Saya Berpengalaman dalam menggunakan antrian.imigrasi.go.id
2	<i>Voluntariness</i>	<i>Voluntariness</i>	Saya secara sukarela dalam menggunakan antrian.imigrasi.go.i

No	Variabel	Indikator	Daftar Pernyataan
			d
3	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Productivity</i>	Penggunaan antrian.imigrasi.go.id dapat meningkatkan produktivitas saya untuk membuat atau memperpanjang paspor
		<i>Effectiveness</i>	Dengan adanya antrian.imigrasi.go.id dapat meningkatkan efektifitas saya untuk membuat atau memperpanjang paspor
		<i>Important to Job</i>	Sistem antrian.imigrasi.go.id dapat meningkatkan performa saya untuk membuat atau memperpanjang paspor
		<i>Overall Usefulness</i>	Menggunakan antrian.imigrasi.go.id sangat berguna bagi saya untuk membuat atau memperpanjang paspor
4	<i>Perceived Ease Of Use</i>	<i>Ease of Use</i>	antrian.imigrasi.go.id sangat mudah digunakan
		<i>Ease of Understanding</i>	antrian.imigrasi.go.id sangat mudah dipelajari
		<i>Ease of Remember</i>	antrian.imigrasi.go.id sangat mudah dipahami
		<i>The Availability Usage Instruction</i>	Terdapat informasi instruksi penggunaan pada antrian.imigrasi.go.id
5	<i>Subjective Norm</i>	<i>The influence of other people</i>	Orang terdekat saya menyarankan saya untuk menggunakan

No	Variabel	Indikator	Daftar Pernyataan
		<i>that have to use it</i>	antrian.imigrasi.go.id
		<i>The influence of other workers that have to use it</i>	Saya menggunakan antrian.imigrasi.go.id karena teman-teman saya menggunakannya.
6	<i>Image</i>	<i>Prestige</i>	Saya dapat menggunakan antrian.imigrasi.go.id dengan lebih baik daripada teman-teman saya
		<i>High Level</i>	Saya merasa diprioritaskan di organisasi/orang lain saat menggunakan antrian.imigrasi.go.id
		<i>Status Symbol</i>	Saya merasa orang lain mengetahui bahwa saya menggunakan antrian.imigrasi.go.id
7	<i>Job Relevance</i>	<i>Important in job</i>	Menggunakan antrian.imigrasi.go.id sangat penting saat ingin membuat/memperpanjang paspor
		<i>Relevance in job</i>	antrian.imigrasi.go.id sangat relevan saat ingin membuat/memperpanjang paspor
8	<i>Output Quality</i>	<i>The output of quality is very high</i>	Output dari sistem antrian.imigrasi.go.id memiliki kualitas yang baik
		<i>The absence of problems in output quality</i>	Antrian yang dikeluarkan oleh sistem antrian.imigrasi.go.id tidak bermasalah karena memiliki informasi yang akurat

No	Variabel	Indikator	Daftar Pernyataan
9	Result Demonstrability	<i>Ease in conveying the results to other parties</i>	Saya tidak mengalami kesulitan memberi tahu orang lain tentang hasil menggunakan sistem antrian.imigrasi.go.id.
		<i>Confidence in communicating to the other party of the consequences when using it</i>	Saya percaya saya bisa berkomunikasi dengan orang lain tentang konsekuensi dari menggunakan system antrian.imigrasi.go.id.
		<i>The results of the use is visible</i>	Bagi saya, hasil dari menggunakan sistem antrian.imigrasi.go.id ini sudah jelas.
10	Intention To Use	<i>Motivation for permanent use</i>	Saya tertarik untuk menggunakan antrian.imigrasi.go.id
		<i>Have plan for using it in the future</i>	Saya akan menggunakan antrian.imigrasi.go.id saat saya ingin membuat atau memperpanjang paspor
11	Usage Behaviour	<i>Frequency</i>	Saya selalu menggunakan antrian.imigrasi.go.id saat saya ingin membuat/memperpanjang paspor
		<i>Frequency on similar applications</i>	Menggunakan antrian.imigrasi.go.id lebih baik daripada menggunakan sistem serupa

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Dibawah ini adalah Tabel II yang berisikan karakteristik responden dari penelitian.

TABEL II
KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Kategori	Jumlah	Presentasi
-----	----------	--------	------------

No.	Kategori		Jumlah	Presentasi
1.	Usia	17-25 tahun	96	96%
		26-35 tahun	3	3%
		36-45 tahun	1	1%
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	49	49%
		Perempuan	51	51%
3.	Daerah Asal	Surabaya	72	72%
		Sidoarjo	16	16%
		Madiun	1	1%
		Lamongan	5	5%
		Bangkalan	2	2%
		Mojokerto	2	2%
		Nganjuk	1	1%
		Jombang	1	1%

Pada Tabel II dapat disimpulkan bahwa rentang usia 17-25 tahun yang mendominasi mengisi kuesioner ini yaitu berjumlah 96 orang atau 96%. Lalu untuk kategori jenis kelamin yang paling tinggi frekuensinya adalah perempuan yaitu sebesar 51% atau 51 orang. Pada kategori daerah asal yang paling tinggi frekuensinya adalah responden yang berdomisili di Surabaya yaitu sebesar 72% atau 72 orang.

B. Outer Model

Dibawah ini adalah Tabel III yang merupakan hasil outer model dari perhitungan menggunakan SmartPLS.

TABEL III
OUTER MODEL

Variabel	Indikator	Loadings	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Subjective Norm	SN 1	0,917	0,868	0,929	0,849
	SN 2	0,946			
Image	I 1	0,888	0,698	0,874	0,787
	I 2	0,776			
	I 3	0,839			
Job Relevance	JR 1	0,956	0,910	0,953	0,902
	JR 2	0,952			
Quality Output	QO 1	0,930	0,865	0,927	0,844
	QO 2	0,930			
Result Demonstrability	RD 1	0,880	0,783	0,935	0,907
	RD 2	0,880			
	RD 3	0,884			
	RD 4	0,884			
Voluntariness	V 1	0,919	0,851	0,919	0,825
	V 2	0,926			
Experience	E 1	0,945	0,869	0,930	0,850

Variabel	Indikator	Loadings	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
	E 2	0,919			
Percieved Usefulness	PU 1	0,954	0,864	0,962	0,947
	PU 2	0,942			
	PU 3	0,956			
	PU 4	0,863			
Percieved Ease of Use	PEU 1	0,921	0,831	0,952	0,932
	PEU 2	0,941			
	PEU 3	0,897			
	PEU 4	0,886			
Intention to Use	IU 1	0,954	0,913	0,954	0,905
	IU 2	0,957			
Usage Behaviour	UB 1	0,918	0,837	0,912	0,806
	UB 2	0,912			

Pada Tabel III menjelaskan bahwa *outer loading* pada penelitian memiliki hasil semua indikator memiliki nilai diatas 0,70 maka dapat diartikan bahwa semua variabel memenuhi kriteria standart dari *outer loading* dan dari semua hasil variabel mempunyai *convergent validity* yang baik. Selain mengukur nilai *loading factor*, untuk mengukur *convergent validity* juga harus melihat dari nilai AVE seperti pada Tabel III nilainya diatas 0,50 untuk memenuhi syarat agar menjadi validitas *convergent* yang baik. Nilai dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha* harus lebih dari 0,70 [10]. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah seperti pada Tabel III.

TABEL IV
VALIDITAS DISCRIMINANT

	E	I	IU	JR	OQ	PEU	PU	RD	SN	UB	V
E	0,932										
I	0,617	0,836									
IU	0,559	0,458	0,955								
JR	0,471	0,448	0,716	0,954							
OQ	0,592	0,569	0,704	0,625	0,930						
PEU	0,504	0,482	0,779	0,716	0,745	0,912					
PU	0,519	0,468	0,715	0,624	0,768	0,726	0,930				
RD	0,670	0,544	0,743	0,708	0,708	0,684	0,671	0,855			
SM	0,405	0,600	0,500	0,513	0,489	0,433	0,358	0,509	0,931		
UB	0,709	0,617	0,793	0,687	0,760	0,731	0,704	0,768	0,486	0,915	
V	0,679	0,498	0,823	0,635	0,657	0,739	0,638	0,730	0,505	0,766	0,922

Nilai *validitas discriminant* harus memiliki *cross loading* diatas 0,70 untuk setiap variabel agar menjadi validitas *discriminant* yang baik. Sesuai dengan ketentuan hasil yang diperoleh seperti pada Tabel IV, seluruh variabel memiliki nilai diatas 0,70 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini

memenuhi *validitas discriminant* [10].

C. Inner Model

Di bawah ini adalah Tabel V yang merupakan hasil dari *inner model* perhitungan menggunakan *SmartPLS*.

TABEL V
INNER MODEL

Direction	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	Keterangan	Kesimpulan
Subjective Norm -> Image	0,600	9,736	$\geq 1,96$ (Signifikan)	Hipotesis 10 Ditolak dan Hipotesis 11 Diterima
Image -> Percieved Usefulness	0,030	0,305	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis 20 Diterima dan Hipotesis 21 Ditolak
Job Relevance -> Percieved Usefulness	0,107	0,906	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis 3 ₀ Diterima dan Hipotesis 3 ₁ Ditolak
Quality Output -> Percieved Usefulness	0,451	3,759	$\geq 1,96$ (Signifikan)	Hipotesis 4 ₀ Ditolak dan Hipotesis 4 ₁ Diterima
Result Demonstrability -> Percieved Usefulness	0,149	1,064	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis 5 ₀ Diterima dan Hipotesis 5 ₁ Ditolak
Experience Memoderasi Subjective Norm -> Percieved Usefulness	0,017	0,244	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis 6 ₀ Diterima dan Hipotesis 6 ₁ Ditolak
Experience Memoderasi Subjective Norm -> Intention to Use	0,028	0,518	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis 7 ₀ Ditolak dan Hipotesis 7 ₁ Ditolak
Voluntariness Memoderasi Subjective Norm -> Intention to Use	0,023	0,420	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis 8 ₀ Ditolak dan Hipotesis 8 ₁ Ditolak
Percieved Ease of Use -> Percieved Usefulness	0,248	1,871	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis 9 ₀ Diterima dan Hipotesis 9 ₁ Ditolak
Percieved Ease of Use -> Percieved Usefulness	0,248	1,871	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis 9 ₀ Diterima dan Hipotesis 9 ₁ Ditolak
Percieved Usefulness -> Intention to Use	0,221	2,342	$\geq 1,96$ (Signifikan)	Hipotesis 100 Ditolak dan Hipotesis 101 Diterima

Direction	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	Keterangan	Kesimpulan
Percieved Ease of Use -> Intention to Use	0,228	2,111	$\geq 1,96$ (Signifikan)	Hipotesis 110 Ditolak dan Hipotesis 111 Diterima
Intention to Use -> Usage Behaviour	0,793	17,406	$\geq 1,96$ (Signifikan)	Hipotesis 120 Ditolak dan Hipotesis 121 Diterima

Pada Tabel V dijelaskan hasil dari *path coefficient* yaitu terdapat lima hubungan variabel yang memiliki pengaruh signifikan positif yaitu hubungan antara variabel *subjective norm* terhadap *image*, *quality output* terhadap *perceived usefulness*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* dan *intention to use* terhadap *usage behavior*. Dikatakan memiliki hubungan pengaruh signifikan karena kelima hubungan variabel ini memiliki *t statistic* diatas 1,96.

D. R-Square

Dibawah ini adalah Tabel VI yang berisikan karakteristik responden dari penelitian.

TABEL VI
HASIL R-SQUARE

Variabel	R-Square
Image	0,359
Percieved Usefulness	0,666
Intention to Use	0,769
Usage Behaviour	0,629

Dapat dilihat pada Tabel VI variabel *image* yang dipengaruhi oleh *subjective norm* memiliki nilai 0,359 yang bermakna bahwa konstruk dari variabel *image* memiliki hasil sebesar 35,9% dan memiliki 64,1% yang akan terjawab dan dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Variabel *Percieved Usefulness* memiliki nilai R-Square 0,666 yang dapat diartikan bahwa variabel konstruk yaitu *subjective norm*, *image*, *job relevance*, *output quality*, *result demonstrability* dan *perceived ease of use* dapat menjawab sebesar 66,6% dan memiliki 33,4% yang dapat dijelaskan oleh variabel diluar model.

Variabel *intention to use* memiliki nilai R-Square 0,769 yang dapat diartikan bahwa variabel konstruk dapat menjawab sebesar 76,9%sedangkan 23,1% dijelaskan oleh variabel diluar model.

Variabel *usage behaviour* memiliki nilai R-Square 0,629 yang dapat diartikan bahwa variabel konstruk dapat menjawab sebesar 62,9%sedangkan 37,1% dijelaskan oleh variabel diluar model.

IV. SIMPULAN

TABEL VII
KESIMPULAN HASIL PENELITIAN

Direction	T Statistics (O/STDEV)	Keterangan
Subjective Norm -> Image	9,736	$\geq 1,96$ (Signifikan)
Image -> Percieved Usefulness	0,305	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)
Job Relevance -> Percieved Usefulness	0,906	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)
Quality Output -> Percieved Usefulness	3,759	$\geq 1,96$ (Signifikan)
Result Demonstrability -> Percieved Usefulness	1,064	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)
Experience Memoderasi Subjective Norm -> Percieved Usefulness	0,244	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)
Experience Memoderasi Subjective Norm -> Intention to Use	0,518	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)
Voluntariness Memoderasi Subjective Norm -> Intention to Use	0,420	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)
Percieved Ease of Use -> Percieved Usefulness	1,871	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)
Percieved Usefulness -> Intention to Use	2,342	$\geq 1,96$ (Signifikan)
Percieved Ease of Use -> Intention to Use	2,111	$\geq 1,96$ (Signifikan)
Intention to Use -> Usage Behaviour	17,406	$\geq 1,96$ (Signifikan)

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah didapatkan maka diperoleh hasil seperti pada Tabel VII dan dapat di jelaskan seperti berikut:

1. *Subjective Norm* terhadap *Image* memiliki hubungan yang signifikan positif terbukti dengan nilai *t- statistics* lebih dari 1,96 yaitu 9,736 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,600.
2. *Image* terhadap *Perceived Usefulness* memiliki hubungan yang tidak signifikan positif terbukti dengan nilai *t-statistics* kurang dari 1,96 yaitu 0,305 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,030.
3. *Job Relevance* terhadap *Perceived Usefulness* memiliki hubungan yang tidak signifikan positif terbukti dengan

nilai t-statistics kurang dari 1,96 yaitu 0,906 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,107.

4. *Quality Output* terhadap *Perceived Usefulness* memiliki hubungan yang signifikan positif terbukti dengan nilai t-statistics lebih dari 1,96 yaitu 3,759 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,451.
5. *Result Demonstrability* terhadap *Perceived Usefulness* memiliki hubungan yang tidak signifikan positif terbukti dengan nilai t-statistics kurang dari 1,96 yaitu 1,064 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,149.
6. *Experience* tidak memoderasi hubungan antara *Subjective Norm* terhadap *Perceived Usefulness* memiliki hubungan yang tidak signifikan positif terbukti dengan nilai t-statistics kurang dari 1,96 yaitu 0,244 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,017.
7. *Experience* tidak memoderasi hubungan antara *Subjective Norm* terhadap *Intention to Use* memiliki hubungan yang tidak signifikan negatif terbukti dengan nilai t-statistics kurang dari 1,96 yaitu 0,518 dan original sampel (o) memiliki nilai -0,028.
8. *Voluntariness* tidak memoderasi hubungan antara *Subjective Norm* terhadap *Intention to Use* memiliki hubungan yang tidak signifikan negatif terbukti dengan nilai t-statistics kurang dari 1,96 yaitu 0,420 dan original sampel (o) memiliki nilai -0,023.
9. *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* memiliki hubungan yang tidak signifikan positif terbukti dengan nilai t-statistics kurang dari 1,96 yaitu 1,871 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,248.
10. *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use* memiliki hubungan yang signifikan positif terbukti dengan nilai t-statistics lebih dari 1,96 yaitu 2,342 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,221.
11. *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use* memiliki hubungan yang signifikan positif terbukti dengan nilai t-statistics lebih dari 1,96 yaitu 2,111 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,228.
12. *Intention to Use* terhadap *Usage Behavior* memiliki hubungan yang signifikan positif terbukti dengan nilai t-statistics lebih dari 1,96 yaitu 17,406 dan original sampel (o) memiliki nilai 0,793.

V. SARAN

Saran dapat diusulkan untuk penelitian selanjutnya dan diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yakni:

1. Penelitian ini dilakukan secara online. Sehingga alat yang digunakan dalam pengumpulan data adalah Google Form. Disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian berdasarkan hasil observasi di lapangan secara langsung, hal ini bertujuan untuk mendapat informasi yang lebih memiliki kekayaan data dan memperkuat data yang telah ada.
2. Model yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjawab sebesar 62,9% usage behavior yang berarti terdapat 37,1% sedangkan 37,1% dijelaskan oleh variabel diluar model. Maka untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel ataupun indikator penelitian yang belum terdapat pada model yang telah di gunakan pada penelitian ini agar penelitian selanjutnya menemukan apa saja faktor sebenarnya yang dapat dilakukan agar sistem bisa dikembangkan lebih baik lagi mengingat bahwa kebutuhan masyarakat berubah-ubah sehingga suatu sistem kerja pun akan terus berkembang.
3. Layanan antrian.imigrasi.go.id harus terus mengembangkan sistem yang dirasa oleh responden masih belum memenuhi kriteria sebuah sistem antrian yang baik contohnya adalah di variabel job relevance dan result demonstrability terhadap perceived usefulness. Perceived Usefulness berdampak pada kepercayaan masyarakat, artinya Dinas imigrasi Surabaya belum dapat meyakinkan masyarakat bahwa sistem antrian online dapat meningkatkan efisiensi dalam antrian imigrasi ketika ingin membuat/memperpanjang paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surabaya.

VI. REFRENSI

- [1] Indrajit, R. E. (2005). Konsep dan Strategi Electronic Government. In *Wirtschaftsinformatik* (Vol. 47)..
- [2] Alhabsyi, M. I., & Sutomo, E. (2017). Analisis Penerimaan Websites E-Ticketing Menggunakan TAM 2 Pada Perusahaan KAHANA Tours & Travel.
- [3] Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum, Komninfo. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 <https://jdih.kominfo.go.id/> [Accessed 28 Juni 2020]
- [4] Vergien, Giano. 2016. Pelaksanaan E -Government di Kantor Imigrasi Kelas IA Kota Pekanbaru Tahun 2014.
- [5] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2015). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies.
- [6] Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies.
- [7] Purnama, I. J., & Ginardi, R. V. (2019). Analysis of Application Based on Cloud Computing in Banking Industries in Indonesia Using Technology Acceptance Model (TAM) 2 Method Case Study The National Private Banks in Surabaya and Bali Region.
- [8] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View.

- [9] Wu, M.-Y., Chou, H.-P., Weng, Y.-C., & Huang, Y.-H. (2011). TAM2-based Study of Website User Behavior—Using Web 2.0 Websites as an Example.
- [10] Ghazali, I., & Latan, H. (2015) Partial Least Squares Menggunakan Program SmartPLS 3.0

