

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Acceptance Model (Davis 1989)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah teori yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) diperkenalkan oleh Azjen dan Fishbein tahun 1980 yang diusulkan oleh Davis pada tahun 1989 (Sunarya, 2022). TAM digunakan untuk menjelaskan ketersediaan pengguna untuk menggunakan sebuah teknologi informasi (Nugroho et al., 2019). *Technology Acceptance Model* secara teoritis adalah model yang menjelaskan minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi. Namun, tidak hanya internal, dalam model ini yang dapat digunakan untuk menjelaskan minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi (Safari & Riyanti, 2023).

Terdapat dua konstruk utama yang terdapat pada model TAM, yaitu *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kebergunaan) (Hasanah et al., 2021). Pada konstruk *perceived ease of use* menjelaskan bahwa variabel tersebut dapat diterima oleh pengguna. Jika pengguna CEISA 4.0 percaya bahwa variabel tersebut mudah digunakan. Efektivitas dan kemudahan akan menyebabkan perilaku tujuan penggunaan. Perilaku tujuan penggunaan adalah tingkatan di mana seseorang merencanakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya (Permana dalam Nugroho et al., 2019). Dalam teori ini, jika pengguna merasa teknologi tersebut dapat memberi manfaat signifikan, meningkatkan produktivitas pengguna, mudah dipahami dan digunakan maka hal tersebut akan diterima oleh penggunanya.

Model TAM ini memberikan gambaran yang terbukti secara empiris dari aspek perilaku pengguna variabel, dan banyak pengguna menanggapi keinginan mereka sehingga mereka dapat menggunakan internet tanpa masalah (Sunarya, 2022). Teori TAM ini sangat berpengaruh jika dihubungkan dengan penerapan

formasi teknologi dan informasi yang menjadi hal cukup umum jika dihadapkan dalam berbagai bentuk aplikasi (Subowo, 2020). TAM berusaha untuk memberikan penjelasan singkat tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi TI (Safari & Riyanti, 2023).

Teori TAM ini memahami sikap seseorang terhadap teknologi dan faktor pendukung sikap tersebut, selain itu juga menjelaskan mengenai dimensi-dimensi penerimaan internet yang dari mempengaruhi pengguna dengan mudah dan teori ini telah digunakan dan dikembangkan dalam berbagai penelitian TI (Pratiwi et al., 2020). Menurut Davis, *perceived ease of use* merupakan keadaan dimana seseorang percaya dengan menggunakan suatu aplikasi atau teknologi tersebut tidak diperlukan usaha apapun (Hasanah et al., 2021). *Perceived ease of use* ini memberikan penjelasan bahwa indikasi dari *perceived ease of use* adalah penggunaan aplikasi lebih mudah dibandingkan manual. Teori TAM sangat relevansi dengan penelitian yang dilakukan saat ini karena dalam teori ini menjelaskan sejauh mana aplikasi dianggap bermanfaat oleh karyawan dalam meningkatkan kinerja mereka. Dalam teori ini, TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan dan kebutuhan, serta penggunaan nyata aplikasi informasi oleh pengguna (Nuraini, 2021). Semakin baik anggapan karyawan terhadap kemudahan dan kegunaan teknologi dalam mengerjakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan, maka kesediaan masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut akan semakin tinggi. Hal ini berdampak positif terhadap kinerja karyawan, karena karyawan lebih mudah dalam menggunakan suatu aplikasi yang baru.

## **2.2 Kemudahan**

Ketika seseorang semakin meyakini bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah atau dengan usaha yang minim, maka minat orang tersebut untuk menggunakan teknologi juga akan semakin meningkat. Keunggulan manfaat suatu aplikasi informasi mendorong pengguna untuk menggunakan suatu aplikasi karena fungsi yang dihasilkan dapat membantu meningkatkan kinerja penggunanya. Manfaat yang diperoleh memudahkan pengguna dalam membuat laporan,

meminimalkan informasi yang hilang, data base yang tersimpan dapat berguna di masa yang akan datang (Hamzah et al., 2021).

Intensi untuk menggunakan suatu aplikasi atau teknologi dapat timbul atau bekerja pada seseorang apabila, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berujung positif kemudian diikuti oleh sikap yang positif pula. Pernyataan ini didukung oleh pendapat Davis et al: Davis menjelaskan bahwa intensi untuk menggunakan teknologi dari dijelaskan dalam variabel, salah satunya adalah saat persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berujung positif diikuti oleh sikap yang positif pula (Nugroho et al., 2019).

### **2.3 CEISA 4.0**

CEISA 4.0 merupakan sebuah sistem pelayanan dan pengawasan yang diterbitkan dan diawasi langsung oleh pihak bea cukai dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan) dalam menerbitkan PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) (Hidayat et al., 2023). CEISA 4.0 merupakan pengembangan dari CEISA yang menerapkan konsep *SMART CUSTOMS*, yaitu dengan konsep *Secure, Measurable, Automated, Risk Management-based, and Technology-driven* (Sudarmadi et al., 2022). Salah satu variabel CEISA 4.0 yaitu BC 3.0 yang merupakan penghubung antara pengguna jasa dengan bea cukai (Hidayat et al., 2023). CEISA 4.0 merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh layanan kepada semua pengguna jasa yang bersifat publik dan aplikasi ini dapat digunakan dimana saja, kapan saja, dan tentunya tanpa biaya (Herdiyana, 2021). Selain itu aplikasi ini juga mengalami peningkatan dalam setiap detail sistemnya, sehingga penyelesaian pengelolaan kebutuhan Kepabeanan dan Cukai menjadi lebih efektif (Zahratul, Najwa; Syifaul & Hasugian, 2023). Sistem CEISA 4.0 mampu mengoptimalkan, mengefektifkan, dan mengefisienkan pengawasan, pelayanan, monitoring dan evaluasi mengenai ekspor impor yang dilakukan oleh staf bea cukai (Zahratul, Najwa; Syifaul & Hasugian, 2023).

Aplikasi CEISA 4.0 ini digunakan untuk mempermudah pengguna jasa dalam penyampaian dokumen impor secara cepat, paperless, dan secara tidak langsung

apabila ada sebuah keterlambatan dapat dipantau melalui sistem aplikasi (Purnomo & Riyadi, 2022). Sistem yang diterapkan dalam CEISA 4.0 adalah *single core system* yang mana sistem ini melakukan penyatuan sistem utama yang awalnya terpisah antar setiap sub sistem (Zahratul, Najwa; Syifaul & Hasugian, 2023). Dalam melakukan pengembangan, CEISA 4.0 dibagi menjadi tujuh domain berdasarkan fungsi layanannya yaitu : Sistem Pelayanan (Single Core System), Sistem Pengawasan (Smart Customs and Excise), Sistem pendukung, Analytics Tools, Collaboration Platform, Portal Pengguna Jasa, dan Mobile Application (Sudarmadi et al., 2022).

## **2.4 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang dialami karyawan mengenai pekerjaan mereka dan indikator kepuasan kerja lainnya bisa menyenangkan atau tidak menyenangkan (Nabawi, 2019). Kepuasan kerja merupakan suatu sikap, rasa senang, atau gab antara yang diharapkan dengan yang telah diperoleh oleh seseorang (Sunarta, 2019). Kepuasan kerja karyawan merupakan masalah yang menarik dalam suatu perusahaan atau organisasi, karena kepuasan kerja akan membuat perasaan karyawan menjadi menyenangkan, dengan begitu akan meningkatkan produktivitas karyawan (Wiliandari, 2019).

Kebutuhan dan kemampuan individu akan memunculkan suatu kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawan, kebutuhan tersebut tidak hanya berbentuk gaji dan upah, tetapi juga dalam bentuk jabatan, kesempatan untuk berkembang, prestasi, dan juga karir karyawan (Sunarta, 2019). Kepuasan dalam bekerja merupakan keinginan bagi setiap karyawan, oleh karena itu kepuasan bekerja menjadi sangat penting bagi pemimpin dalam organisasi, karena hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Sikap positif dalam bekerja menandakan kepuasan dalam bekerja, sebaliknya jika karyawan bersikap negatif saat bekerja menandakan ketidakpuasan dalam bekerja, adanya ketidakpuasan ini harus segera dideteksi oleh perusahaan (Wiliandari, 2019). Dukungan organisasi diperlukan untuk membentuk kepuasan kerja, dukungan operasional seperti gaji, insentif, karir, penghargaan, lingkungan

sosial, kesempatan berkembang, dan lingkungan spiritual yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan (Sunarta, 2019). Selain dukungan lingkungan, interaksi antar rekan kerja, atasan, mematuhi peraturan dan kebijakan perusahaan, memenuhi standar kinerja hidup dengan lingkungan kerja yang seringkali tidak bisa dikatakan ideal (Wiliandari, 2019).

## **2.5 Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan suatu hasil dari apa yang telah dikerjakan oleh karyawan kepada perusahaannya (Adinda et al., 2023). Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Suatu perusahaan akan berjalan dengan baik apabila kinerja karyawannya baik, oleh karena itu suatu perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Kepemimpinan atasan adalah salah satu faktor keberhasilan perusahaan, karena kinerja yang baik bergantung pada kerja sama antara atasan dan bawahan dalam mejalin hubungan kerja dan memberikan motivasi kepada karyawan agar suasana kerja yang harmonis (Adinda et al., 2023). Kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kesuksesan suatu perusahaan. Kinerja karyawan yang baik akan mengarah pada kemajuan perusahaan, sementara kinerja karyawan yang buruk juga akan berdampak negatif pada keberhasilan perusahaan. Performa atau kinerja karyawan ditentukan oleh setiap kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan perkembangan perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk memantau kinerja setiap karyawan untuk memastikan apakah mereka mampu menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka. Penilaian kinerja ini sangat penting untuk menentukan kerja sama dengan karyawan.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

### **2.6.1 Penelitian Terdahulu Hamzah, Ana Sriekaningsih, dan Lina Warlina, 2021**

Penelitian yang dilakukan oleh Hamzah, Ana Sriekaningsih, dan Lina Warlina (2021) dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Kepegawaian (SIMPEG) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan”. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai di kantor kementerian agama Kabupaten Bulungan sejumlah 42 pegawai. Teknik analisis data yang digunakan adalah kuantitatif regresi linier berganda. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa variable kegunaan SIMPEG memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan. Variabel kemampuan SDM memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan. Variabel persepsi kemudahan SIMPEG memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan. Variabel kegunaan SIMPEG, kemampuan SDM dan persepsi kemudahan SIMPEG secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kegunaan SIMPEG, kemampuan SDM dan persepsi kemudahan SIMPEG terhadap kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan.

#### **2.6.2 Penelitian Terdahulu Alfian Nurrohmat dan Rini Lestari, 2021**

Penelitian yang dilakukan oleh Alfian Nurrohmat dan Rini Lestari (2021) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan”. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT Kahatex di Kabupaten Bandung dengan metode pengumpulan informasi yang digunakan adalah 11 variabel dengan 30 responden yang diklasifikasikan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jabatan, pengujian hipotesis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan kepuasan kerja pada karyawan PT Kahatex Kabupaten Bandung dikategorikan cukup puas, secara keseluruhan kinerja karyawan PT Kahatex Kabupaten Bandung dikategorikan baik, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Kahatex Kabupaten Bandung. Perbedaan penelitian ini adalah dengan menambahkan variable kemudahan aplikasi CEISA 4.0, sedangkan penelitian yang dilakukan Alfian Nurrohmat

dan Rini Lestari (2021) hanya berfokus pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **2.6.3 Penelitian Terdahulu Andia Salsabilla dan Ian Nurpatricia Suryawan, 2021**

Andia Salsabilla dan Ian Nurpatricia Suryawan (2021) telah membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT KWS. Penelitian tersebut menggunakan bentuk penelitian kausalitas, populasi penelitian sebanyak 171 karyawan dengan sampel sebanyak 80 karyawan tetap dengan metode non-probability sampling. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT KWS, terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT KWS, dan terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT KWS. Perbedaan penelitian ini adalah variable kemudahan aplikasi CEISA 4.0, sedangkan penelitian yang dilakukan Andia Salsabilla dan Ian Nurpatricia Suryawan (2021) berfokus pada pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

### **2.6.4 Penelitian Terdahulu Yuliana, Set Asmapane, dan Annisa Abubakar Lahjie, 2022**

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana, Set Asmapane, dan Annisa Abubakar Lahjie (2022) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak di Samarinda”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-filing. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan kuisioner yang sudah disebarakan ke 100 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Samarinda. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi

kebermanfaatan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing dalam melaporkan pajak. Namun, kemudahan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan e-filing, yang artinya kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Perbedaan penelitian ini adalah variable kemudahan aplikasi CEISA 4.0, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana, Set Asmapane, dan Annisa Abubakar Lahjie (2022) berfokus pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing.

#### **2.6.5 Penelitian Terdahulu Siska Narulita, Suhaji, dan Retno Ginanjar, 2022**

Penelitian yang dilakukan oleh Siska Narulita, Suhaji, dan Retno Ginanjar (2022) dengan judul “Analisis Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Telekomunikasi di Kota Semarang)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan telekomunikasi di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel dengan simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 63 karyawan. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial, diperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif dan persepsi kemanfaatan penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan telekomunikasi. Perbedaan penelitian ini adalah variable kemudahan aplikasi CEISA 4.0, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siska Narulita, Suhaji, dan Retno Ginanjar (2022) berfokus pada persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

#### **2.6.6 Penelitian Terdahulu Nurhasanah, Jufrizen, dan Zulaspan Tupti, 2022**



Penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, Jufrizen, dan Zulaspan Tupti (2022) dengan judul “Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini kategori penelitian kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan populasi seluruh karyawan yang bekerja pada bidang administrasi PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Delok Sinumbah yang berjumlah 85 orang. Hasil analisis penelitian tersebut menyebutkan bahwa secara langsung etika kerja, budaya organisasi, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah. Secara langsung, etika kerja, budaya organisasi, beban kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah. Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah. Secara langsung, kepuasan kerja bersifat memediasi hubungan antara 14 variable etika kerja dengan variable kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah. Secara langsung, kepuasan kerja bersifat memediasi hubungan antara variable budaya organisasi dengan variable kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah. Secara langsung, kepuasan kerja bersifat memediasi hubungan antara variable beban kerja dengan variable kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah.

#### **2.6.7 Penelitian Terdahulu Rahmawaty Hasibuan, Martalina Situmorang, Chris Dayanti Br. Ginting S, 2023**

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty Hasibuan, Martalina Situmorang, Chris Dayanti Br. Ginting S (2023) dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan dan Kemudahan Aplikasi Pencatatan Keuangan Berbasis Android Terhadap Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Studi Empiris Pada UMKM Penghasil Opak di Kelurahan Deli Tua)”. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak penggunaan dan kemudahan aplikasi pencatatan keuangan berbasis Android terhadap peningkatan kinerja UMKM. Populasi dalam penelitian ini adalah pemilik UMKM penghasil Opak di Kelurahan Deli Tua. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan penggunaan aplikasi pencatatan keuangan berbasis android memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja UMKM di Kelurahan Deli Tua. Namun secara parsial berpengaruh, hanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi pencatatan keuangan berbasis android yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM, sedangkan pemanfaatan tersebut tidak memiliki hubungan dengan peningkatan kerja UMKM. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Technology to Performance Chain (TPC)* yang menjelaskan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja suatu usaha.

#### **2.6.8 Penelitian Terdahulu H. Wulyo Raharjo dan I Nyoman Tri Oka Setiawan, 2018**

Penelitian yang dilakukan oleh H. Wulyo Raharjo dan I Nyoman Tri Oka Setiawan (2018) dengan judul “Kemudahan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pengguna Aplikasi SPINER”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepuasan kerja, dan mengetahui variable dominan yang mempengaruhi kinerja pengguna aplikasi SPINER. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif dan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi SPINER di Terminal Mirah dengan jumlah 30 sampel. Hasil penelitian menyebutkan bahwa kemudahan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pengguna aplikasi SPINER di Terminal Mirah. Jika aplikasi SPINER mudah digunakan maka kinerja penggunanya akan meningkat. Jika kepuasan kerja diperhatikan maka kinerja pengguna aplikasi SPINER juga akan meningkat.

Berikut ini akan dijelaskan secara singkat mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu akan dijabarkan sebagaimana berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Hamzah, Ana Sriekaningsih, dan Lina Warlina (2021)	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan	Hasil penelitian tersebut adalah kegunaan SIMPEG, kemampuan SDM, persepsi kemudahan SIMPEG secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan.
2.	Alfian Nurrohmat dan Rini Lestari (2021)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan performa karyawan pada PT Kahatex di Kabupaten Bandung termasuk dalam kriteria “Baik”. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT Kahatex di Kabupaten Bandung.
3.	Ian Nurpatria Suryawan &	Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja,

No	Peneliti/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Andia Salsabilla (2022)	terhadap Kinerja Karyawan	disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT KWS.
4.	Yuliana, Set Asmapane, dan Annisa Abubakar Lahjie (2022)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak di Samarinda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing dalam melaporkan pajak. Namun, kemudahan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan e-filing, yang artinya kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing.
5.	Siska Narulita, Suhaji, Retno Ginanjar (2022)	Analisis Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Telekomunikasi di Kota Semarang	Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial, diperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif dan persepsi kemanfaatan penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan



No	Peneliti/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>kerja bersifat memediasi hubungan antara variable budaya organisasi dengan variable kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah. Secara langsung, kepuasan kerja bersifat memediasi hubungan antara variable beban kerja dengan variable kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah.</p>
7.	<p>Rahmawaty Hasibuan, Martalina Situmorang, Chris Dayanti Br. Ginting S (2023)</p>	<p>Pengaruh Pemanfaatan Dan Kemudahan Aplikasi Pencatatan Keuangan Berbasis Android Terhadap Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Empiris Pada Umkm Penghasil Opak Di Kelurahan Deli Tua)</p>	<p>Analisis menunjukkan bahwa pemanfaatan dan kemudahan aplikasi pencatatan keuangan berbasis android memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja UMKM di Kelurahan Deli Tua.</p>
8.	<p>H. Wulyo Raharjo &amp; I</p>	<p>Kemudahan dan Kepuasan Kerja</p>	<p>Hasil penelitian menyebutkan bahwa</p>

No	Peneliti/Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Nyoman Tri Oka Setiawan (2018)	Terhadap Kinerja Pengguna Aplikasi SPINER	kemudahan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pengguna aplikasi SPINER di Terminal Mirah. Jika aplikasi SPINER mudah digunakan maka kinerja penggunanya akan meningkat. Jika kepuasan kerja diperhatikan maka kinerja pengguna aplikasi SPINER juga akan meningkat

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2024

## 2.7 Hubungan Antar Variabel

### 2.7.1 Pengaruh Kemudahan Aplikasi CEISA 4.0 dengan Kinerja Karyawan

Aplikasi CEISA 4.0 ini digunakan untuk mempermudah pengguna jasa dalam penyampaian dokumen impor secara cepat, paperless, dan secara tidak langsung apabila ada sebuah keterlambatan dapat dipantau melalui sistem aplikasi (Purnomo & Riyadi, 2022). Menurut Davis, *perceived ease of use* adalah suatu keadaan dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem/teknologi tersebut tidak diperlukan usaha apapun. Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja karyawan organisasi.

Seseorang dapat memiliki keinginan untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi jika persepsi kemudahan dan manfaatnya berujung positif dan diikuti oleh sikap yang positif. Pendapat ini didukung oleh Davis et al., yang menyatakan bahwa ini terjadi ketika keinginan untuk menggunakan teknologi muncul atau bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Hamzah, Ana Srikaningsih, dan Lina Warlina (2021) menyimpulkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty Hasibuan, Martalina Situmorang, Chris Dayanti Br. Ginting S (2023) yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan aplikasi pencatatan keuangan berbasis android memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja UMKM di Kelurahan Deli Tua.

### **2.7.2 Pengaruh Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Dalam manajemen sumber daya manusia, kepuasan kerja sangat penting karena mempengaruhi produktifitas karyawan. Bagaimana karyawan mengubah aspek pekerjaan mereka menunjukkan kepuasan kerja mereka. Jika karyawan merasa puas, mereka akan memiliki energi yang tinggi dan kemauan untuk memberikan pelayanan yang baik, yang akan memberikan pandangan yang positif tentang barang dan jasa yang mereka miliki. Kepuasan kerja karyawan pasti akan meningkatkan kinerja karyawan dan membantu perusahaan mencapai tujuan. Jika suatu organisasi mengalami perasaan tidak puas yang ditunjukkan oleh karyawannya di tempat kerja, hal itu dapat berdampak negatif pada organisasi itu sendiri. Kerugian yang paling langsung dirasakan adalah penurunan moral kerja dan penurunan layanan yang diberikan organisasi kepada pihak internal dan eksternal (Sunarta, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Alfian Nurrohmat dan Rini Lestari (2021) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja karyawan pada PT Kahatex di Kabupaten Bandung.



Penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, Jufrizen, dan Zulaspan Tupti (2022) juga menunjukkan hasil bahwa secara langsung, etika kerja, budaya organisasi, beban kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Dolok Sinumbah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andia Salsabila dan Ian Nurpatricia Suryawan (2021) yang menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT KWS.

### **2.7.3 Pengaruh Kemudahan Aplikasi CEISA 4.0 dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan**

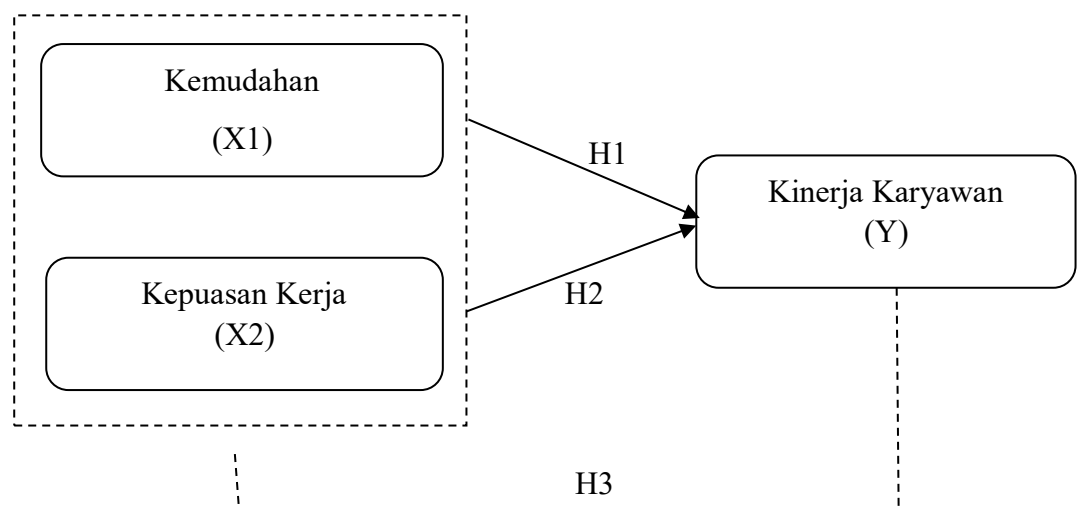
Penggunaan teknologi berkembang dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan manusia di berbagai aspek kehidupan karena kemajuan teknologi di era modern saat ini (Rodiah & Melati, 2020). Davis (1989) mengatakan kemudahan menggunakan teknologi adalah ketika seseorang merasa teknologi lebih mudah dipahami, dioperasikan, dan digunakan. Mengoperasikan sistem teknologi dengan mudah akan mengurangi waktu dan tenaga. Salah satu indikator keberhasilan implementasi sistem informasi dalam suatu organisasi adalah kepuasan pengguna sistem. Kemudahan teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawannya dalam bekerja. Industri melakukan penelitian tentang kepuasan kerja untuk meningkatkan produksi dan mempengaruhi biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana, Set Asmapane, dan Annisa Abubakar Lahjie (2022) menunjukkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing dalam melaporkan pajak. Namun, kemudahan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan e-filing, yang artinya kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh H. Wulyo Raharjo dan I Nyoman Tri Oka Setiawan

(2018) yang menunjukkan hasil kemudahan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pengguna aplikasi.

## 2.8 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah representasi grafis yang menunjukkan hubungan antara faktor-faktor tertentu yang diduga memengaruhi keadaan target. Dalam model ini, hubungan antara faktor ditandai dengan panah yang umumnya menunjukkan arah satu sisi. Satu faktor dapat memengaruhi faktor lain atau aktivitas yang berdampak pada beberapa faktor lainnya. Dalam penelitian ini, kerangka konseptual terdiri dari kemudahan (X1), kepuasan kerja (X2), dan kinerja karyawan (Y). Berikut adalah ilustrasi kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini :



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

Sumber : Data yang diolah penulis (2024)

## 2.9 Hipotesis

- H1 : Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kemudahan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pengguna aplikasi CEISA 4.0 di wilayah tanjung perak
- H2 : Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di wilayah Tanjung Perak
- H3 : Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kemudahan dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di wilayah Tanjung Perak.