

Analisis Efektivitas Penggunaan Sistem Fokdis Dalam Penginputan Transaksi Penjualan Pada Pt Mitra Kencana Distribusindo

Zerlinda N. M. A. Darwis¹, Deky E. W. Mundung², Agustinus Walansendow³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan sistem FOKDIS (Fokus Distributor System) dalam penginputan transaksi penjualan produk PT Focus Distribusi Nusantara pada PT Mitra Kencana Distribusindo, ditinjau dari tiga dimensi, yaitu kecepatan, kemudahan, dan kepuasan penggunaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan dua informan yang dipilih secara purposive, yaitu Admin FOKUS dan Operator/Karyawan Penginput. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan teknik, member check, serta perpanjangan pengamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan penggunaan sistem tergolong cukup baik (skala 7-8 dari 10) namun terhambat oleh kompleksitas alur pada fitur Customer Order dan periode transisi pembaruan struktur kode produk. Kemudahan penggunaan dinilai relatif tinggi (skor 8 dari 10) didukung mekanisme void, approval, dan berita acara sebagai jalur pemulihan kesalahan. Kepuasan penggunaan berada pada skala 7 dari 10, terkendala oleh ketidaksesuaian data stok dan diskon antara sistem ND6 dan FOKDIS. Secara keseluruhan, sistem FOKDIS dinilai cukup efektif namun memerlukan penyederhanaan alur proses dan peningkatan konsistensi data antarsistem.

Kata Kunci: *efektivitas sistem informasi; sistem FOKDIS; kecepatan penggunaan; kemudahan penggunaan; kepuasan pengguna*

Abstract

This research aims to analyze the effectiveness of the FOKDIS (Fokus Distributor System) application in recording sales transactions of PT Focus Distribusi Nusantara products at PT Mitra Kencana Distribusindo, examined through three dimensions: speed, ease of use, and user satisfaction. A descriptive qualitative approach was employed involving two purposively selected informants, namely a FOKUS Admin and a data-entry operator. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, with validity ensured through source and method triangulation, member checking, and prolonged engagement. The findings show that system speed was rated fairly good (a scale of 7-8 out of 10) but was hindered by the complexity of the workflow in the Customer Order feature and by transition periods following product-code restructuring. Ease of use was rated relatively high (a score of 8 out of 10), supported by void, approval, and official-report mechanisms that provide clear error-recovery pathways. User satisfaction scored 7 out of 10, constrained by data inconsistencies in stock and discount information between the ND6 and FOKDIS systems. Overall, FOKDIS is considered reasonably effective, although it still requires workflow simplification and improved cross-system data consistency.

Keywords: *information system effectiveness; FOKDIS system; usage speed; ease of use; user satisfaction*

Copyright (c) 2026 Zerlinda Darwis

✉ Corresponding author :

Email Address : darwiszerlinda@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasionalnya. Salah satu aspek penting dalam operasional perusahaan distribusi adalah proses penginputan transaksi penjualan, yang menjadi tulang punggung pencatatan arus barang dan keuangan sekaligus dasar pengambilan keputusan strategis. Pada praktiknya, banyak perusahaan distribusi masih menghadapi kendala seperti keterlambatan pencatatan, human error, dan minimnya integrasi antarsistem, sehingga data menjadi kurang akurat dan sulit dianalisis secara real-time.

Digitalisasi proses bisnis, termasuk pada fungsi pencatatan transaksi penjualan, tidak dapat dilepaskan dari upaya organisasi meningkatkan akurasi data, mempercepat arus informasi antarbagian, dan mengurangi beban administratif yang selama ini dikerjakan secara manual. Bagi perusahaan distribusi yang beroperasi dengan volume transaksi tinggi dan jaringan pelanggan yang tersebar luas, keberadaan sistem informasi penjualan yang andal menjadi prasyarat penting untuk menjaga kelancaran arus barang sekaligus keakuratan data keuangan yang dilaporkan kepada manajemen maupun kepada perusahaan principal.

PT Mitra Kencana Distribusindo adalah perusahaan distributor Fast Moving Consumer Goods yang melayani wilayah Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara, serta menjadi mitra distributor produk-produk PT Focus Distribusi Nusantara. Sebelum menerapkan sistem FOKDIS (Fokus Distributor System), penginputan transaksi penjualan untuk produk PT Focus Distribusi Nusantara masih dilakukan secara manual dan semi-manual melalui pencatatan pada nota atau buku penjualan yang direkap terpisah oleh masing-masing operator. Kondisi ini menyebabkan proses pencatatan berjalan lambat, rawan duplikasi data, serta menyulitkan manajemen dalam memperoleh laporan penjualan secara real-time.

Sistem FOKDIS dikembangkan dan disediakan oleh PT Focus Distribusi Nusantara selaku perusahaan principal secara khusus untuk pencatatan transaksi penjualan produk-produknya di seluruh jaringan mitra distributor, sehingga tidak digunakan untuk mencatat transaksi produk dari principal lain yang juga didistribusikan oleh PT Mitra Kencana Distribusindo. Setelah penerapan sistem ini, proses pencatatan yang sebelumnya manual kini dapat dilakukan secara terkomputerisasi dan terintegrasi sehingga data transaksi dapat diakses secara real-time oleh manajemen. Meski demikian, sejauh mana sistem ini benar-benar telah dimanfaatkan secara cepat, mudah, dan memuaskan oleh penggunanya di lapangan belum pernah dievaluasi secara sistematis, sehingga masih terbuka kemungkinan adanya kendala yang belum teridentifikasi dalam penggunaan sehari-hari.

Persoalan tersebut penting untuk dikaji karena keberhasilan investasi teknologi informasi pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur atau kecanggihan sistem semata, melainkan juga oleh sejauh mana sistem tersebut benar-benar diterima, dipahami, dan dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya di lapangan. Sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila mampu meningkatkan kinerja individu maupun organisasi secara nyata, bukan sekadar tersedia secara teknis. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penggunaan sistem FOKDIS dari sudut pandang pengguna langsung menjadi penting untuk memastikan bahwa manfaat digitalisasi yang diharapkan benar-benar tercapai dalam praktik operasional sehari-hari di PT Mitra Kencana Distribusindo.

Implementasi sistem FOKDIS turut sejalan dengan Sustainable Development Goals (SDGs) poin ke-17, yaitu "Kemitraan untuk Mencapai Tujuan" (Partnerships for the Goals), yang menekankan penguatan kerja sama multipihak, termasuk transfer teknologi dari principal kepada mitra distributor untuk mendukung peningkatan kapasitas usaha di sektor distribusi. Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas efektivitas dan usability sistem informasi, namun umumnya berfokus pada aplikasi berbasis web atau sistem informasi secara umum. Hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengevaluasi penggunaan sistem FOKDIS pada perusahaan distribusi, khususnya di PT Mitra Kencana Distribusindo, dengan indikator kecepatan, kemudahan, dan kepuasan penggunaan dalam konteks penginputan transaksi penjualan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang mendasari penelitian ini.

Kajian Teoritis

Efektivitas. Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia [8], serta berhubungan dengan kemampuan melakukan pekerjaan yang tepat sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai [21]. Efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir suatu kegiatan, tetapi juga dari kemampuan proses yang mendukung tercapainya tujuan. Pada konteks sistem informasi, efektivitas dipahami sebagai kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan sesuai tujuan yang ingin dicapai, yang dapat dilihat melalui tiga aspek utama: kecepatan penggunaan (waktu yang dibutuhkan menyelesaikan pekerjaan), kemudahan penggunaan (tingkat kemudahan memahami dan menggunakan sistem), serta kepuasan penggunaan (penilaian dan pengalaman pengguna terhadap sistem).

Sistem Informasi dan Sistem FOKDIS. Sistem informasi merupakan kesatuan komponen yang saling berhubungan untuk mengolah data menjadi informasi. Sistem informasi didefinisikan sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi [13]. Komponen sistem informasi terdiri atas manusia, perangkat keras, perangkat lunak, data, jaringan komunikasi, dan prosedur kerja yang bekerja dalam satu kesatuan untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Sistem FOKDIS sendiri merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan distribusi, khususnya dalam pengelolaan data dan pencatatan transaksi penjualan secara terkomputerisasi, sehingga data yang diinput menjadi bagian dari informasi yang dapat digunakan dalam kegiatan operasional perusahaan.

Transaksi Penjualan. Transaksi penjualan merupakan kegiatan pertukaran barang atau jasa antara penjual dan pembeli dengan imbalan berupa uang atau nilai tertentu, yaitu proses yang dilakukan untuk meyakinkan calon pembeli agar membeli barang atau jasa yang ditawarkan [12]. Transaksi penjualan tidak hanya berkaitan dengan penyerahan barang kepada pelanggan, tetapi juga mencakup pencatatan atas terjadinya transaksi yang memuat informasi barang, jumlah, dan data penjualan. Dalam perusahaan distribusi, transaksi penjualan merupakan salah satu kegiatan utama yang perlu didukung pencatatan data yang baik agar informasi penjualan dapat dikelola secara teratur.

Kecepatan Penggunaan Sistem. Kecepatan penggunaan sistem merupakan kemampuan sistem dalam memberikan respons dan memproses perintah pengguna dalam waktu tertentu. Standar ISO/IEC 25010 menjelaskan performance efficiency sebagai karakteristik yang berkaitan dengan waktu respons, penggunaan sumber daya, dan kapasitas sistem dalam menjalankan fungsinya, dengan salah satu sub-karakteristiknya yaitu time behaviour — sejauh mana waktu respons dan tingkat pemrosesan suatu sistem memenuhi persyaratan ketika menjalankan fungsinya. Semakin cepat sistem merespons perintah pengguna, semakin singkat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses.

Kemudahan Penggunaan Sistem. Kemudahan penggunaan sistem merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mempelajari, memahami, dan menggunakan suatu sistem. Perceived ease of use didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan banyak usaha [5]. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan kemampuan pengguna memahami fungsi dan cara kerja sistem, serta dengan tampilan dan alur penggunaan sistem yang jelas sehingga membantu pengguna menjalankan pekerjaan tanpa kesulitan yang berlebihan.

Kepuasan Penggunaan Sistem. Kepuasan penggunaan sistem merupakan penilaian dan perasaan pengguna setelah berinteraksi dengan suatu sistem informasi, yaitu sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu yang digunakan pengguna secara langsung [7]. Pengukuran kepuasan pengguna dikembangkan melalui lima aspek End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content (isi informasi), accuracy (ketepatan informasi), format (bentuk/tampilan informasi), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu informasi) [7]. Kelima aspek tersebut saling berkaitan dan bersama-sama membentuk penilaian menyeluruh pengguna terhadap sejauh mana suatu sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan kerjanya secara konsisten dari waktu ke waktu, sehingga kepuasan pengguna kerap dijadikan indikator utama keberhasilan penerapan suatu sistem informasi dalam kerangka model kesuksesan sistem informasi [6].

Kajian Empiris. Tabel 1 merangkum sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan topik efektivitas dan usability sistem informasi, yang menjadi landasan sekaligus bahan perbandingan bagi penelitian ini.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

N o	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Relevansi
1	Adyaputra dkk. (2025) [1]	Assessing User Satisfaction of Local Government Websites Through ISO/IEC 25010 and TAM	Kuantitatif (SEM)	Performance efficiency & security meningkatkan perceived ease of use, yang meningkatkan user satisfaction	Acuan utama: ISO/IEC 25010 dan TAM; membahas kecepatan, kemudahan, kepuasan
2	M. F. Subkhi & A. Dore (2025) [17]	Evaluasi Usability WebApps	Kuantitatif	Kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pengguna menjadi aspek penting kualitas system	Dasar teori usability dan evaluasi efektivitas sistem
3	Subiyakto dkk. (2021) [22]	Investigating Quality of Institutional Repository Website Design	Kualitatif	Ditemukan berbagai masalah usability melalui observasi, think aloud, wawancara	Acuan penelitian kualitatif
4	Azeroual dkk. (2021) [3]	Implementation and User Acceptance of Research Information Systems	Kuantitatif	Kualitas data dan perceived ease of use memengaruhi penerimaan & kepuasan pengguna	Mendukung konsep kemudahan dan kepuasan
5	Waluyo dkk. (2025) [26]	Information System Evaluation Framework (Extended HOT-Fit)	Mixed Method	Faktor manusia, organisasi, dan teknologi bersama memengaruhi efektivitas system	Mendukung teori efektivitas melalui HOT-Fit
6	Januhari dkk. (2025) [11]	Evaluation of E-Learning Usability Based on ISO 25010	Kuantitatif	Usability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; efficiency paling berpengaruh	Mendukung indikator kecepatan dan kepuasan
7	Aisah dkk. (2025) [2]	Analisis UI/UX Sistem Informasi Akademik	Kualitatif	Kualitas antarmuka dan hambatan teknis memengaruhi pengalaman pengguna	Relevan: evaluasi pengalaman pengguna dengan ISO/IEC 25010

		Menggunakan ISO 25010			
8	Permana (2026) [20]	Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Akademik (ISO/IEC 25010)	Kuantitatif	Sistem unggul pada kemudahan akses, namun efisiensi & kenyamanan perlu ditingkatkan	Mendukung indikator kemudahan, efisiensi, kepuasan
9	Mamani-Pari dkk. (2026) [14]	Development and Psychometric Validation of a Usability Instrument (ISO 25010)	Kuantitatif	Instrumen ISO/IEC 25010 valid; usability berkaitan erat dengan kepuasan pengguna	Referensi pengukuran usability dan kepuasan
10	Han, Sinha, & Lowe (2020) [10]	Assessing Support for Industry Standards in Reference Medical Software Architectures	Systematic Literature Review	ISO/IEC 25010 menempatkan usability, reliability, efficiency, security, maintainability sebagai karakteristik penting	Memperkuat landasan teori ISO/IEC 25010

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut, terdapat persamaan berupa fokus pada efektivitas penggunaan sistem informasi dalam konteks operasional bisnis. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yang spesifik, yaitu sistem FOKDIS sebagai sistem distribusi khusus yang belum banyak diteliti sebelumnya, serta lokasi penelitian pada PT Mitra Kencana Distribusindo. Kombinasi tiga indikator efektivitas – kecepatan, kemudahan, dan kepuasan penggunaan – dalam satu penelitian deskriptif kualitatif merupakan celah penelitian (research gap) yang menjadi nilai tambah penelitian ini.

Kerangka Pikir. PT Mitra Kencana Distribusindo mengimplementasikan sistem FOKDIS sebagai solusi digitalisasi proses penginputan transaksi penjualan. Keberhasilan implementasi ini perlu dievaluasi melalui analisis efektivitas yang komprehensif. Dalam penelitian ini, efektivitas penggunaan sistem FOKDIS dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu kecepatan penggunaan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan penggunaan, yang masing-masing dikaji secara mendalam melalui data yang dikumpulkan dari pengguna sistem (operator) melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk selanjutnya ditarik kesimpulan mengenai tingkat efektivitas keseluruhan penggunaan sistem FOKDIS.

Fokus dan Rumusan Masalah

Fokus penelitian ini adalah efektivitas penggunaan sistem FOKDIS dalam penginputan transaksi penjualan pada PT Mitra Kencana Distribusindo, dengan sub-fokus pada kecepatan, kemudahan, dan kepuasan penggunaan sistem. Berdasarkan fokus tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana efektivitas penggunaan sistem FOKDIS ditinjau dari aspek kecepatan penggunaan; (2) bagaimana efektivitas penggunaan sistem FOKDIS ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan; dan (3) bagaimana efektivitas penggunaan sistem FOKDIS ditinjau dari aspek kepuasan pengguna.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kecepatan, kemudahan, dan kepuasan penggunaan sistem FOKDIS dalam penginputan transaksi penjualan pada PT Mitra Kencana Distribusindo. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan landasan pengambilan keputusan bagi manajemen perusahaan dalam mengoptimalkan penerapan sistem FOKDIS. Secara akademis, penelitian ini diharapkan menjadi referensi ilmiah dan bahan pengembangan kurikulum di bidang sistem informasi dan administrasi bisnis, serta menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji efektivitas implementasi sistem informasi di perusahaan distribusi.

METODOLOGI

PT Mitra Kencana Distribusindo merupakan perusahaan distributor Fast Moving Consumer Goods yang melayani wilayah Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Maluku Utara sebagai sole distributor berbagai produk dari sejumlah perusahaan nasional. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1989 oleh Pin Adrian bersama almarhumah Trin Lagonda, dan pada awalnya berbentuk usaha dagang dengan nama UD Mitra Kencana yang bergerak di bidang distribusi produk makanan dan minuman, kemudian berkembang mendistribusikan pula perlengkapan rumah tangga dan produk perawatan tubuh. Seiring pertumbuhan usahanya, perusahaan berpindah lokasi beberapa kali hingga akhirnya berkantor pusat di Jalan Kairagi Weru No. 88, Manado sejak tahun 2012, sekaligus mengubah bentuk badan usahanya dari UD Mitra Kencana menjadi PT Mitra Kencana Distribusindo dalam bentuk Perseroan Terbatas. Struktur organisasi perusahaan disusun agar setiap karyawan dapat melaksanakan tugas dan wewenangnya secara jelas dan bertanggung jawab, dengan pembagian fungsi antara lain pada bidang penjualan, administrasi, gudang, dan keuangan, termasuk unit yang menangani penginputan transaksi melalui sistem FOKDIS.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang dipilih karena bertujuan memahami secara mendalam fenomena penggunaan sistem FOKDIS dalam konteks nyata di lingkungan kerja perusahaan, meliputi pengalaman, persepsi, dan penilaian pengguna terhadap aspek kecepatan, kemudahan, dan kepuasan penggunaan sistem [23]. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih empat bulan (Mei–Agustus), meliputi tahap persiapan dan penyusunan instrumen, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pengolahan dan analisis data, hingga penulisan laporan. Setting penelitian bersifat naturalistik, yaitu data dikumpulkan langsung dari lingkungan kerja nyata tempat sistem FOKDIS digunakan secara operasional di PT Mitra Kencana Distribusindo.

Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan yang dianggap dapat memberikan informasi paling relevan dan komprehensif [23]. Kriteria informan meliputi: (1) merupakan pihak yang aktif terlibat dalam pengelolaan maupun penggunaan sistem FOKDIS, baik dari PT Focus Distribusi Nusantara maupun PT Mitra Kencana Distribusindo; (2) telah menggunakan atau mengelola sistem minimal selama tiga bulan; dan (3) bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Berikut adalah informan penelitian ini.

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Jabatan/Posisi	Peran dalam Penelitian	Jumlah	Teknik Pemilihan
1	Admin FOKUS	Mewakili PT Focus Distribusi Nusantara dalam memantau dan mengevaluasi proses penginputan transaksi harian	1 orang	Purposive
2	Operator/Karyawan Penginput	Pengguna langsung sistem FOKDIS dalam transaksi penjualan	1 orang	Purposive

Sumber: data diolah (2026)

Rincian jadwal pelaksanaan penelitian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	Mei	Juni	Juli	Agustus
Persiapan & Penyusunan Instrumen	✓			
Pengumpulan Data (Observasi)		✓	✓	
Pengumpulan Data (Wawancara)		✓	✓	
Pengumpulan Data (Dokumentasi)			✓	
Pengolahan & Analisis Data			✓	
Penulisan Laporan & Revisi				✓

Sumber: data diolah (2026)

Data dikumpulkan hingga tercapai titik jenuh (data saturation), yaitu kondisi ketika informasi yang diperoleh dari kedua informan tidak lagi menghasilkan temuan yang berbeda

secara signifikan dari data sebelumnya. Instrumen utama penelitian ini adalah peneliti itu sendiri (human instrument), didukung oleh pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan tiga dimensi efektivitas, lembar observasi untuk mencatat hasil pengamatan langsung, dan lembar dokumentasi untuk mengumpulkan data sekunder berupa laporan transaksi penjualan dan prosedur operasional standar. Seluruh instrumen disusun dengan mengacu pada teori efektivitas sistem informasi dari DeLone dan McLean [6], model Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis [5], serta model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dari Doll dan Torkzadeh [7].

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi nonpartisipan terhadap proses penggunaan sistem FOKDIS oleh operator dalam kegiatan penginputan transaksi penjualan sehari-hari; wawancara mendalam (in-depth interview) secara semi-terstruktur dengan informan untuk menggali persepsi dan penilaian subjektif pengguna; serta dokumentasi berupa laporan transaksi penjualan, catatan riwayat penggunaan sistem, dan dokumen operasional lainnya. Ketiga teknik ini saling melengkapi sehingga data yang diperoleh bersifat kaya, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña [16], yang terdiri dari empat komponen: (1) pengumpulan data dari ketiga teknik pengumpulan data secara bersamaan dan terus-menerus; (2) reduksi data, yaitu merangkum dan memfokuskan pada hal-hal penting untuk setiap dimensi efektivitas secara terpisah; (3) penyajian data dalam bentuk uraian, bagan, atau tabel secara deskriptif kualitatif untuk masing-masing dimensi; dan (4) penarikan kesimpulan dan verifikasi melalui proses triangulasi untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas temuan. Keabsahan data dijamin melalui tiga strategi, yaitu triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan) dan triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi); member check, yaitu penyampaian kembali hasil temuan kepada informan untuk dikonfirmasi kebenarannya [23]; serta perpanjangan pengamatan apabila data yang diperoleh dianggap kurang lengkap atau belum konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Hasil Wawancara

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan dua informan yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan penggunaan sistem FOKDIS di PT Mitra Kencana Distribusindo. Informan 1 merupakan Admin FOKUS yang mewakili sudut pandang PT Focus Distribusi Nusantara selaku principal, berperan memantau dan mengevaluasi proses penginputan transaksi secara berkala, sedangkan Informan 2 merupakan Operator/Karyawan Penginput yang menjalankan fungsi penginputan data transaksi penjualan sehari-hari. Kombinasi kedua sudut pandang ini memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas sistem FOKDIS dalam praktiknya.

Berdasarkan hasil wawancara, sistem FOKDIS mulai digunakan oleh PT Mitra Kencana Distribusindo sejak Juni 2022, menggantikan sistem sebelumnya (ND6) yang hanya digunakan untuk input data penjualan tanpa terintegrasi dengan sistem klaim. Penerapan sistem baru ini disertai proses pelatihan formal selama tiga hari bersama instruktur dari Jakarta sebagai bagian dari masa transisi dan penyesuaian awal penggunaan sistem. Sejak penerapan awal tersebut, sistem FOKDIS juga telah mengalami sejumlah pembaruan, antara lain revitalisasi pada beberapa fitur transaksi serta perubahan struktur kode produk, yang menurut kedua informan menuntut adanya periode penyesuaian ulang setiap kali pembaruan diterapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi efektivitas sistem FOKDIS perlu dipahami sebagai proses yang bersifat dinamis, bukan penilaian pada satu titik waktu yang tetap, karena persepsi pengguna terhadap kecepatan, kemudahan, maupun kepuasan dapat berubah seiring dengan pembaruan teknis yang terus dilakukan oleh pihak principal. Temuan-temuan berikut dipaparkan secara berurutan sesuai tiga sub-fokus penelitian, dan

sekaligus dimaknai dalam kerangka konseptual yang relevan agar diperoleh pemahaman yang utuh mengenai tingkat efektivitas penggunaan sistem FOKDIS

Kecepatan Penggunaan Sistem FOKDIS

Dimensi kecepatan merujuk pada seberapa efisien sistem FOKDIS mendukung proses penginputan transaksi penjualan dibandingkan alur kerja sebelumnya. Informan 1 (Admin FOKUS) menilai kecepatan sistem berada pada skala 7 hingga 8 dari 10, didasari kondisi bahwa proses penginputan saat ini masih tergolong rumit dengan alur yang cukup panjang, terutama pada bagian Customer Order (CO), meskipun beberapa fitur telah mengalami revitalisasi. Dibandingkan sistem sebelumnya, akses terhadap data transaksi memang menjadi lebih mudah, namun proses untuk memperoleh data tersebut secara keseluruhan masih tergolong panjang – mengindikasikan adanya kesenjangan antara kemudahan akses data dan efisiensi proses input itu sendiri.

Informan 2 (Operator/Karyawan Penginput) menyampaikan pandangan yang relatif berbeda, menilai sistem FOKDIS "cepat", namun menekankan bahwa persepsi tersebut sangat bergantung pada masing-masing pengguna. Kendala kecepatan lebih sering muncul pada momen tertentu, khususnya saat proses maintenance atau pembaruan aplikasi berlangsung, ketika terjadi perubahan kode produk dari struktur lama ke struktur baru serta perubahan satuan penginputan, yang memaksa pengguna mempelajari ulang alur kerja sehingga secara temporer memperlambat proses input pada periode transisi tersebut.

Kecepatan penggunaan sistem, sebagaimana dijelaskan dalam kajian teoritis, berkaitan dengan kemampuan sistem memberikan respons dan memproses perintah pengguna dalam rentang waktu tertentu, sejalan dengan karakteristik time behaviour dalam ISO/IEC 25010. Penilaian kedua informan menunjukkan bahwa sistem FOKDIS belum sepenuhnya memenuhi time behaviour yang optimal, meskipun berada pada rentang penilaian yang tergolong cukup baik. Kesenjangan antara kemudahan akses data dan panjangnya alur proses pada bagian CO mengindikasikan bahwa hambatan kecepatan bersumber dari kompleksitas struktur proses (throughput alur kerja), bukan dari kemampuan dasar sistem dalam merespons perintah – sistem secara teknis mampu memproses data, tetapi jumlah tahapan yang harus dilalui pengguna memperpanjang waktu penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan. Temuan Informan 2 memperkuat pemahaman ini dari sudut pandang berbeda, yaitu bahwa kecepatan sistem turut dipengaruhi faktor eksternal berupa perubahan teknis yang menciptakan periode transisi penurunan kecepatan kerja secara sementara. Dengan demikian, kecepatan penggunaan sistem FOKDIS bersifat kondisional, dipengaruhi oleh kompleksitas alur proses pada fitur tertentu di satu sisi, dan frekuensi perubahan teknis sistem di sisi lain, sehingga masih terdapat ruang perbaikan pada penyederhanaan alur proses, khususnya fitur CO.

Kemudahan Penggunaan Sistem FOKDIS

Dimensi kemudahan berkaitan dengan tingkat kesulitan atau kelancaran pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem FOKDIS dalam aktivitas kerja sehari-hari. Informan 1 menjelaskan bahwa pada tahap awal penggunaan sistem diperlukan sejumlah penyesuaian, terutama terkait waktu kerja untuk kegiatan input data, yang didukung pelatihan formal selama tiga hari sebagai bagian dari masa transisi dari sistem ND6 ke FOKDIS. Terkait penanganan kesalahan, apabila terjadi kesalahan input atau galat sistem yang sudah terlanjur diproses, penyelesaiannya dilakukan melalui pembuatan berita acara, misalnya pada kasus diskon yang seharusnya diberikan namun terhapus dari sistem. Dari sisi tampilan, Informan 1 menilai antarmuka laporan sistem FOKDIS "cukup mudah dipahami".

Penilaian selaras disampaikan Informan 2, yang memberikan skor kemudahan 8 dari skala 1 sampai 10, meskipun turut menggambarkan sebagai kondisi yang "gampang-gampang susah". Kompleksitas dimaksud terletak pada kebutuhan penggunaan mouse saat penginputan, sebagai konsekuensi struktur kode produk baru yang mengharuskan pengguna

memilih item secara manual agar terhindar dari kesalahan input. Terkait mekanisme penanganan kendala, kesalahan pada sales order di tahap awal masih dapat dibatalkan (void) atau diedit melalui proses persetujuan (approval), sementara permasalahan sistem yang tidak dapat diselesaikan di tingkat cabang akan dieskalasi kepada pihak prinsipal atau tim IT pusat.

Kemudahan penggunaan sistem dalam penelitian ini merujuk pada konsep *perceived ease of use* [5], yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan banyak usaha. Temuan menunjukkan bahwa kedua informan memberikan penilaian yang relatif tinggi terhadap kemudahan penggunaan sistem FOKDIS, mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan bersifat bertingkat – mudah dipahami secara konseptual, namun tetap menuntut usaha tambahan pada aspek teknis tertentu. Usaha tambahan tersebut tampak dari dua temuan utama, yaitu proses adaptasi awal yang memerlukan penyesuaian waktu kerja dan pelatihan formal, serta kebutuhan penggunaan mouse dalam proses input sebagai konsekuensi struktur kode produk baru. Kedua temuan ini memperlihatkan bahwa *perceived ease of use* pada sistem FOKDIS tidak sepenuhnya bersifat *effortless* sebagaimana definisi ideal Davis [5], melainkan dipengaruhi oleh tingkat familiaritas pengguna terhadap perubahan teknis sistem dari waktu ke waktu. Meski demikian, ketersediaan mekanisme penanganan kesalahan – void, pengeditan melalui approval, dan prosedur berita acara – menunjukkan bahwa sistem menyediakan jalur pemulihan (*recovery path*) yang jelas ketika pengguna mengalami kendala, sehingga meringankan beban kognitif pengguna dan membuat pengguna tetap merasa mampu menangani situasi kesalahan tanpa kehilangan kendali atas pekerjaannya.

Kepuasan Penggunaan Sistem FOKDIS

Dimensi kepuasan mengukur sejauh mana sistem FOKDIS memenuhi harapan dan kebutuhan kerja penggunanya, baik dari sisi kesesuaian keluaran data maupun pengalaman penggunaan secara menyeluruh. Informan 1 menyatakan bahwa data dan laporan yang dihasilkan sistem sejauh ini sudah sesuai dengan kebutuhan kerja, namun turut mengidentifikasi sejumlah kendala, di antaranya ketidaksesuaian data antara sistem kantor dan FOKDIS, khususnya pada data diskon, yang penyelesaiannya memerlukan pengajuan permohonan kepada kantor pusat (HO FOKDIS). Secara rinci, tiga kendala utama yang paling sering dihadapi adalah: (1) alur proses yang panjang; (2) ketidaksesuaian stok (stok bucket) antara sistem ND6 dan FOKDIS; serta (3) penerapan aturan baru terkait pemetaan area yang lebih ketat, yaitu satu tenaga penjual untuk satu toko.

Informan 2 memberikan penilaian kepuasan pada skala 7 dari 10, dengan menekankan bahwa secara pribadi sistem FOKDIS sangat mempermudah dan mempercepat pekerjaannya, terutama melalui fitur otomatisasi proses dari sales order (SO) ke delivery order (DO) serta pengelompokan pengiriman barang. Tampilan sistem dinilai relatif mirip dengan sistem sebelumnya, hanya terdapat penambahan beberapa tombol dan kolom baru yang mendukung fungsi tersebut.

Kepuasan penggunaan sistem dalam penelitian ini dianalisis menggunakan kerangka *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* [7], yang mencakup lima aspek: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penilaian Informan 1 bahwa data dan laporan sistem telah sesuai kebutuhan kerja mengindikasikan terpenuhinya aspek content, namun temuan yang sama juga mengungkap persoalan pada aspek accuracy, karena informasi yang dihasilkan sistem belum sepenuhnya konsisten dengan kondisi sebenarnya di lapangan sebelum dilakukan pengajuan koreksi kepada kantor pusat. Pada aspek format, kedua informan memberikan penilaian yang cenderung positif – tampilan antarmuka laporan dinilai cukup mudah dipahami dan relatif mirip dengan sistem sebelumnya. Otomatisasi proses dari sales order ke delivery order juga berkaitan langsung dengan aspek timeliness, karena mempercepat ketersediaan data pengiriman tanpa memerlukan proses manual tambahan.

Sekalipun demikian, tingkat kepuasan pengguna tetap terkendala oleh tiga persoalan yang diidentifikasi Informan 1, yaitu panjangnya alur proses, ketidaksesuaian stok antara

ND6 dan FOKDIS, serta penerapan aturan pemetaan area yang lebih ketat. Ketiga persoalan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem FOKDIS tidak terbentuk secara tunggal dari kualitas keluaran sistem semata, tetapi juga dipengaruhi oleh konsistensi data antarsistem dan kebijakan operasional yang menyertainya. Penilaian akhir pada skala 7 dari Informan 2 mencerminkan kepuasan yang tergolong cukup baik namun belum maksimal, sejalan dengan adanya sejumlah aspek EUCS yang masih memerlukan perbaikan, khususnya accuracy dan efisiensi alur proses.

Sintesis Efektivitas Penggunaan Sistem FOKDIS

Sebagai rangkuman, Tabel 4 menyajikan sintesis penilaian ketiga dimensi efektivitas penggunaan sistem FOKDIS berdasarkan temuan wawancara dengan kedua informan.

Tabel 4. Sintesis Penilaian Efektivitas Penggunaan Sistem FOKDIS

Dimensi Efektivitas	Penilaian Informan 1 (Admin FOKUS)	Penilaian Informan 2 (Operator)	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Kecepatan	Skala 7-8 dari 10	Dinilai cepat, bersifat kondisional	Akses data lebih mudah dibanding sistem lama	Alur panjang pada fitur Customer Order; periode transisi pembaruan kode produk
Kemudahan	Cukup mudah dipahami	Skor 8 dari 10	Mekanisme void, approval, dan berita acara	Penyesuaian awal; kebutuhan mouse akibat kode produk baru
Kepuasan	Data sesuai kebutuhan kerja, dengan catatan	Skor 7 dari 10	Otomatisasi SO ke DO; tampilan mudah dipahami	Ketidaksesuaian data stok/ diskon (ND6 vs FOKDIS); aturan pemetaan area lebih ketat

Sumber: data diolah (2026)

Merujuk pada definisi efektivitas yang menekankan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara tepat [8][21], hasil pembahasan ketiga dimensi di atas menunjukkan bahwa sistem FOKDIS telah memberikan kontribusi positif terhadap proses penginputan transaksi penjualan pada PT Mitra Kencana Distribusindo, namun belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal secara menyeluruh. Pada dimensi kecepatan dan kemudahan, sistem menunjukkan kinerja yang cukup baik namun masih dipengaruhi oleh kompleksitas alur proses dan tuntutan adaptasi teknis. Pada dimensi kepuasan, sistem dinilai telah memenuhi sebagian besar aspek EUCS, terutama format dan timeliness, tetapi masih menyisakan persoalan pada aspek accuracy akibat ketidaksesuaian data antarsistem.

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas penggunaan sistem FOKDIS berada pada kategori cukup efektif dengan sejumlah catatan perbaikan, khususnya pada penyederhanaan alur proses input (terutama bagian CO), peningkatan konsistensi data antara sistem ND6/kantor dan FOKDIS, serta penyesuaian mekanisme sosialisasi setiap kali terjadi pembaruan struktur kode produk. Ketiga aspek efektivitas – kecepatan, kemudahan, dan kepuasan – pada akhirnya saling berkaitan satu sama lain, sehingga perbaikan pada satu dimensi berpotensi turut memperbaiki dimensi lainnya, sejalan dengan pandangan bahwa efektivitas sistem informasi merupakan hasil interaksi antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan pengalaman pengguna secara terintegrasi [6].

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas penggunaan sistem FOKDIS dalam penginputan transaksi penjualan produk PT Focus Distribusi

Nusantara pada PT Mitra Kencana Distribusindo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, efektivitas penggunaan sistem FOKDIS ditinjau dari aspek kecepatan tergolong cukup baik, ditunjukkan oleh penilaian informan pada skala 7 hingga 8 dari 10, namun belum sepenuhnya optimal karena hambatan kecepatan bersumber dari kompleksitas alur proses pada fitur tertentu, khususnya bagian Customer Order (CO) yang masih tergolong panjang, serta dari faktor eksternal berupa proses maintenance dan pembaruan struktur kode produk yang menciptakan periode transisi penurunan kecepatan kerja secara sementara.

Kedua, dari aspek kemudahan, sistem FOKDIS dinilai relatif mudah digunakan, dengan skor 8 dari 10 dari salah satu informan, meskipun tetap menuntut usaha adaptasi pada tahap awal penggunaan, seperti penyesuaian waktu kerja, pelatihan formal, serta kebutuhan penggunaan mouse dalam proses penginputan akibat perubahan struktur kode produk. Ketersediaan mekanisme penanganan kesalahan berupa fitur void, pengeditan melalui approval, dan prosedur berita acara turut memperkuat persepsi kemudahan karena menyediakan jalur pemulihan yang jelas bagi pengguna.

Ketiga, dari aspek kepuasan, sistem FOKDIS dinilai telah memenuhi sebagian besar aspek End-User Computing Satisfaction (EUCS), terutama pada format tampilan dan timeliness melalui otomatisasi proses dari sales order ke delivery order, dengan penilaian akhir pada skala 7 dari 10. Namun demikian, kepuasan pengguna masih terkendala oleh persoalan accuracy, yaitu ketidaksesuaian data antara sistem kantor dan FOKDIS, khususnya pada data diskon dan stok (stok bucket), serta oleh panjangnya alur proses dan penerapan aturan pemetaan area yang lebih ketat.

Temuan penelitian ini juga menegaskan bahwa keberhasilan penerapan suatu sistem informasi tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan fitur yang tersedia, melainkan oleh keselarasan antara desain alur proses, konsistensi data lintas sistem, dan kesiapan pengguna dalam menghadapi perubahan teknis yang terjadi dari waktu ke waktu. Ketiga dimensi efektivitas yang dikaji – kecepatan, kemudahan, dan kepuasan – terbukti saling memengaruhi, sehingga upaya perbaikan yang terintegrasi pada ketiganya akan memberikan dampak yang lebih besar dibandingkan perbaikan pada satu dimensi secara terpisah.

Berdasarkan uraian ketiga aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem FOKDIS dalam penginputan transaksi penjualan produk PT Focus Distribusi Nusantara pada PT Mitra Kencana Distribusindo berada pada kategori cukup efektif. Sistem ini telah memberikan kontribusi positif terhadap proses digitalisasi pencatatan transaksi, khususnya dalam mempercepat akses data dan mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual, namun masih memerlukan sejumlah perbaikan pada penyederhanaan alur proses, peningkatan konsistensi data antarsistem, dan penguatan mekanisme sosialisasi perubahan teknis, agar tingkat efektivitasnya dapat lebih optimal secara menyeluruh.

Penelitian ini tidak terlepas dari sejumlah keterbatasan. Pertama, jumlah informan yang terlibat relatif terbatas, yaitu dua orang yang mewakili sudut pandang Admin FOKUS dan Operator/Karyawan Penginput, sehingga temuan penelitian ini lebih menggambarkan pengalaman mendalam kedua informan tersebut dan belum tentu sepenuhnya merepresentasikan seluruh pengguna sistem FOKDIS di berbagai cabang atau wilayah operasional lain. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menitikberatkan pada eksplorasi mendalam terhadap persepsi dan pengalaman pengguna, sehingga hasilnya bersifat kontekstual pada PT Mitra Kencana Distribusindo dan belum dapat digeneralisasikan secara statistik pada populasi pengguna sistem FOKDIS secara keseluruhan. Ketiga, penilaian pada masing-masing dimensi efektivitas dalam penelitian ini bersumber dari persepsi subjektif informan yang dinyatakan dalam bentuk skala penilaian sederhana, bukan dari pengukuran teknis langsung terhadap performa sistem, sehingga diperlukan penelitian lanjutan dengan indikator yang lebih terukur untuk memperkuat temuan ini.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran diajukan sebagai berikut. Bagi PT Mitra Kencana Distribusindo dan PT Focus Distribusi Nusantara, manajemen disarankan melakukan penyederhanaan alur proses pada fitur Customer Order (CO) agar tahapan

penginputan transaksi dapat dilakukan lebih ringkas tanpa mengurangi akurasi data, meningkatkan konsistensi data antara sistem kantor (ND6) dan FOKDIS, khususnya pada data diskon dan stok, serta menyusun mekanisme sosialisasi yang lebih terstruktur setiap kali terjadi pembaruan struktur kode produk atau perubahan teknis lainnya, misalnya melalui panduan tertulis atau sesi pelatihan singkat. Bagi institusi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi dan pengayaan materi perkuliahan pada mata kuliah yang berkaitan dengan sistem informasi dan evaluasi teknologi dalam konteks administrasi bisnis, serta mendorong pengembangan kerja sama akademik dengan perusahaan distribusi. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah maupun cakupan informan, misalnya dengan melibatkan pengguna dari cabang atau wilayah operasional lain, serta mempertimbangkan pendekatan kuantitatif atau mixed-method dengan indikator yang lebih terukur dan dimensi lain di luar kecepatan, kemudahan, dan kepuasan, seperti keamanan data atau efisiensi biaya, guna memperkaya kajian mengenai efektivitas sistem informasi pada perusahaan distribusi.

Referensi :

- Adyaputra, R., Imtihan, K., & Saleh, M. (2025). Assessing user satisfaction of local government websites through ISO/IEC 25010 and Technology Acceptance Model (TAM): A SmartPLS and IPMA-based study in Lombok Tengah. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 49(2), 291–312. <https://doi.org/10.31341/jios.49.2.8>
- Aisah, S., Subekthi, R., Sidiq, M., & Andriansyah, D. (2025). Analisis user interface dan user experience pada sistem informasi akademik menggunakan standar ISO 25010. *Algorithmus: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*.
- Azeroual, O., Schöpfel, J., & Saake, G. (2021). Implementation and user acceptance of research information systems. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2111.08309>
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530–545.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2018). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hafidz, M., & Zakiah, N. (2021). Implementation of usability testing methods to measure the usability aspect of management information system mobile application.
- Han, S., Sinha, R., & Lowe, A. (2020). Assessing support for industry standards in reference medical software architectures. In *Proceedings of the 46th Annual Conference of the IEEE Industrial Electronics Society (IECON 2020)* (pp. 3403–3407). IEEE. <https://doi.org/10.1109/IECON43393.2020.9255309>
- Januhari, M., Setyanto, A., Kusriani, K., Utami, E., & Béjar, J. (2025). Evaluation of e-learning usability based on ISO 25010 with Hofstede's cultural dimensions as moderation. *Applied Information System and Management*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th Global ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Mamani-Pari, D., Peñaloza-Hualpa, A. F., Humpiri-Flores, M. E., Gutierrez-Quispe, E., & Otazu-Luque, J. E. (2026). Development and psychometric validation of a usability instrument based on ISO 25010 for electronic health record systems in Peruvian health

- care settings: Methodological study. *JMIR Human Factors*, 13, e81377. <https://doi.org/10.2196/81377>
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik* (Edisi terbaru). Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mohammad Faqki Subkhi, & Ardiansyah Does. (2025). Evaluasi usability WebApps. *Just IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 16(1), 21–26.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2017). *Management information systems* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Permana, I. (2026). Evaluasi kualitas sistem informasi akademik berbasis web ditinjau dari aspek usability dan quality in use pengguna menggunakan model ISO/IEC 25010 di Politeknik Kepribadian Bangsa Indonesia Karawang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10, 4901–4910.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Subiyakto, A., Rahmi, Y., Kumaladewi, N., Huda, M. Q., Hasanati, N., & Haryanto, T. (2021). Investigating quality of institutional repository website design using usability testing framework. *AIP Conference Proceedings*, 2331(1), 060016. <https://doi.org/10.1063/5.0041677>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: Driving digital transformation to increase local and global performance, growth and sustainability* (11th ed.). Wiley.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
- Waluyo, dkk. (2025). Information system evaluation framework to improve teacher and education personnel competency: Extended HOT-Fit framework.