

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PENGGUNAAN APLIKASI KADEX MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*

Kristin Ross Pattikawa, Zulhalim, Anton Zulkarnain Sianipar

Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Jayakarta (STMIK JAYAKARTA)
Campus B Jl. Salemba I no.8-10, Jakarta Pusat, Indonesia
21562004@stmik.jayakarta.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk mengadopsi sistem berbasis aplikasi guna meningkatkan efektivitas layanan, termasuk di bidang logistik. PT Asli Satu Indonesia memanfaatkan aplikasi Kadex sebagai platform terintegrasi dalam mendukung proses pengiriman dan pelacakan barang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Kadex menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, lima dimensi TAM yang digunakan meliputi *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system use*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, studi literatur, dan dokumentasi. Informan terdiri dari karyawan perusahaan serta pengguna aplikasi Kadex yang memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasakan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi serta manfaat nyata dalam menunjang aktivitas logistik, khususnya pada fitur pelacakan, pengecekan harga, dan integrasi layanan. Persepsi positif tersebut membentuk sikap penerimaan pengguna yang berdampak pada minat untuk terus menggunakan aplikasi. Meskipun demikian, penggunaan aktual belum sepenuhnya optimal akibat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman fitur. Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa TAM relevan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Kadex dan dapat menjadi dasar pengembangan sistem di masa mendatang.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna, Aplikasi Kadex, Technology Acceptance Model (TAM), Sistem Informasi, Logistik.*

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah signifikan mengubah berbagai aspek kehidupan manusia termasuk sektor komersial(bisnis) dan publik. PT Asli Satu Indonesia merupakan konsorsium dinamis yang terdiri dari para profesional yang bersinergi, berkomitmen untuk menyediakan Solusi logistik optimal bagi wilayah-wilayah terpencil di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi terkini dan inovasi digital, misi bersama kami adalah untuk merevolusi metode tradisional dalam pembelian dan pengiriman barang.

Perusahaan ini meluncurkan aplikasi layanan logistik yang bernama Kadex, dengan mendigitalkan kerangka kerja logistik, Kadex memastikan tingkat efisiensi, transparansi, dan keamanan yang lebih tinggi dalam proses pengiriman barang, memberikan pengalaman pengiriman door-to-door yang lancar bagi konsumen di Indonesia.

Berdasarkan data perusahaan, aplikasi Kadex baru digunakan sekitar 100 pengguna, yang dimana penggunaanya yaitu 80% karyawan dari pihak PT Asli Satu Indonesia dan 20% konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Kadex mengalami peningkatan yang sangat signifikan walaupun masih tergolong baru diluncurkan. Aplikasi Kadex sendiri memiliki rating yang cukup baik dengan penilaian yaitu 4,9 dengan ulasan baru-baru ini sekitar 13 orang. Dan aplikasi ini mudah dicari dalam Playstore dan Appstore di handphone penggunaanya.

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Kadex masih belum diketahui secara jelas. Pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Kadex, yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan. Terdapat kebutuhan untuk memahami hubungan antara sikap pengguna dan niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi Kadex.

Ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi pada analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi KADEX dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lima dimensi dalam metode *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use* dan *actual system use* adalah fokus utama dari penelitian ini. Penelitian ini tidak akan mencakup analisis aspek teknis dari aplikasi KADEX atau faktor eksternal lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- Membantu menganalisis seberapa kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi KADEX.
- Menerapkan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk memastikan kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi KADEX.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka adalah bagian dari tulisan yang berisi kajian teori terkait dengan topik penelitian yang ingin diteliti. Bagian ini menjelaskan teori, konsep, prinsip, dan penelitian terdahulu yang terkait dengan topik penelitian. Beberapa penelitian terdahulu telah membahas penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi sistem informasi. Misalnya, penelitian pertama menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan minat perilaku berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi MY Telkomsel [1]. Penelitian kedua menunjukkan bahwa persepsi kepuasan penerimaan dapat dinyatakan bahwa masyarakat puas dengan penggunaan aplikasi Dana [2]. Penelitian ketiga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem pada pengguna Livin' By Mandiri di Kota Tegal [3].

2.1. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi [4].

Sistem informasi adalah sistem yang mengkombinasikan pekerjaan manusia dan penggunaan teknologi ke dalam upaya mendukung manajemen dan kegiatan operasional, arsip maupun data baru akan tersimpan dan terekam dengan baik, memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mencari data maupun informasi yang sedang dibutuhkan.

2.2. Aplikasi

Aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain [5]. Aplikasi ini dapat ditemui pada berbagai perangkat, dimulai dari smartphone hingga komputer. Melalui adanya aplikasi, proses yang sebelumnya rumit bisa menjadi lebih sederhana dan cepat untuk dilakukan.

2.3. Logistik

Logistik merupakan seni dan ilmu mengatur dan mengontrol arus barang, energi, informasi, dan sumber daya lainnya, seperti produk jasa dan manusia, dari sumber produksi ke pasar dengan tujuan untuk mengoptimalkan penggunaan modal [6]. Secara umum dapat dikatakan bahwa logistik adalah aliran barang atau jasa mulai dari sumber sampai tujuan. Fungsi logistik merupakan proses yang berkesinambungan dan saling berkaitan satu dengan yang lain.

2.4. Kepuasan Pengguna

Adapun pengertian kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau kebutuhan dasar dan standar pengguna [7]. Kepuasan pengguna yaitu terpenuhinya informasi pengguna

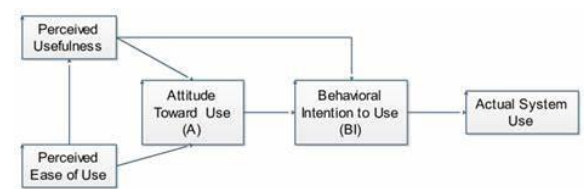
terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem.

2.5. Ulasan Produk

Ulasan produk merupakan bentuk respon dari pengguna yang secara langsung disampaikan melalui sarana yang tersedia dalam sebuah sistem marketplace [8].

2.6. Teori TAM

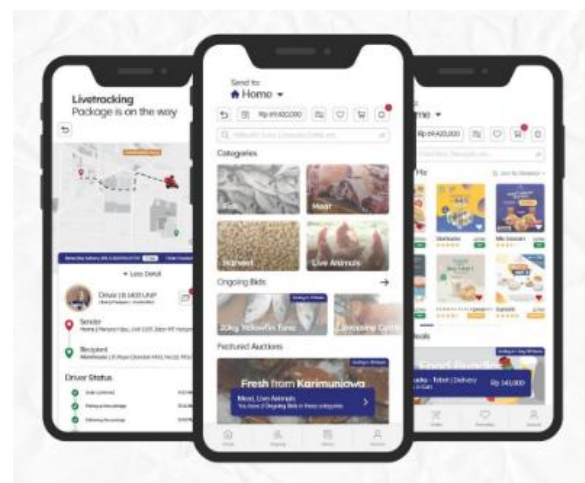
Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis (1989) yang mengadaptasi model *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Model ini adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi [9]. *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki lima dimensi yaitu kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude towards using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*) [10].



Gambar 1. Tahapan Technology Acceptance Model (TAM)

2.7. Aplikasi Kadex

Aplikasi Kadex adalah platform inovatif yang menggabungkan pasar online lengkap dengan layanan logistik dari door to door di Kepulauan Indonesia yang luas. Kadex sendiri singkatan dari KAI, ASDP, DAMRI EXPRESS, yang dimana dalam layanan logistiknya bekerja sama antar Perusahaan dan BUMN.



Gambar 2. Aplikasi Kadex

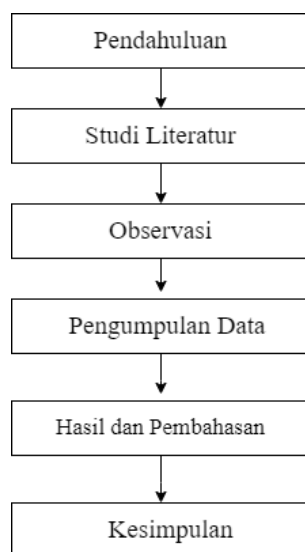
Melalui aplikasi ini, pengguna dapat :

- Menjelajahi, membeli, dan menawarkan berbagai macam produk, termasuk barang-barang kebutuhan sehari-hari (FMCG/Fast Moving Consumer Goods), seafood, produk pertanian, ataupun produk segar lainnya, serta sumber daya alam.
- Menggunakan layanan pengiriman logistik door to door.
- Mencoba fitur kirim paket dengan cepat dan efisien dan lacak setiap pergerakan pesanan anda menggunakan fitur pelacakan terintegrasi kami, bahkan selama transit di tengah jalan.
- Adanya fitur layanan lelang yang dimana produk favorit anda bisa dilelang di aplikasi ini.
- Menyediakan layanan transportasi ride hailing seperti ojek online (WASLI).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian berdasarkan pada pandangan *Filsafat Post-Positivisme*. *Post-Positivisme* adalah suatu bentuk modifikasi dari *positivism* yang terlahir berdasarkan reaksi dan kritik. Secara *ontology*, *post-positivisme* bersifat *critical realism* yang memandang bawasannya suatu realitas memang dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, universal dan general. Sementara itu, secara *epistemology*, hubungan antara peneliti dan obyek atau realitas tidak bisa dipisahkan sebagaimana *positivism* berpendapat [11]. *Post-positivisme* adalah perspektif baru yang sama sekali berlainan dengan *positivisme* maupun *neo-positivisme*. Secara sederhana, *post-positivisme* adalah realitas sosial berdasarkan ukuran-ukuran obyek dengan kritik subyektif [12].

Penjelasan lebih rinci tentang desain alur penelitian disajikan melalui gambar sebagai berikut :



Gambar 3. Desain Penelitian

Terkait dengan gambar desain penelitian diatas, Peneliti akan menjelaskan masing-masing mengenai bagian desain tersebut sebagai berikut :

3.1. Pendahuluan

Pada tahap ini, Peneliti menjelaskan latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian yang ingin dicapai. Tahap pendahuluan juga menjelaskan mengapa penelitian tersebut sangatlah penting dilakukan dan relevan untuk dikaji.

3.2. Studi Literatur

Tahap ini berisikan kajian teori atau referensi dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian yang diambil. Tujuannya untuk memperoleh dasar teori yang kuat dalam mendukung analisis yang akan dikaji.

3.3. Observasi

Pada tahap ini Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap obyek atau fenomena yang akan diteliti, misalnya mengamati bagaimana pengguna menggunakan aplikasi Kadex, kendala apa yang mereka alami, serta perilaku mereka terhadap sistem. Observasi membantu Peneliti untuk memahami konteks secara langsung sebelum mengumpulkan data lebih lanjut.

3.4. Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan proses memperoleh data yang dibutuhkan melalui metode tertentu seperti wawancara, kuesioner, survey ataupun dokumentasi. Data yang dikumpulkan dapat bersifat penelitian kualitatif maupun kuantitatif, tergantung pada pendekatan penelitian apa yang akan digunakan.

3.5. Hasil dan Pembahasan

Setelah data terkumpul, Peneliti akan melakukan analisis dan menginterpretasikan hasilnya. Pada tahap ini, dijelaskan temuan penelitian serta pembahasannya berdasarkan teori dan hasil studi literatur yang sudah diambil. Tujuannya untuk menjawab rumusan masalah dan melihat keterkaitan antara teori dengan analisis hasilnya.

3.6. Kesimpulan

Tahap terakhir ini berisikan rangkuman keseluruhan dari hasil penelitian yang menjawab tujuan dan rumusan masalah. Kesimpulan biasanya diikuti dengan saran atau rekomendasi yang bisa diberikan untuk penelitian selanjutnya atau bagi pihak yang terkait (misalnya perusahaan, pengguna, ataupun pengembang aplikasi).

3.7. Subyek dan Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini, subyek penelitian adalah aplikasi Kadex itu sendiri. Subyek penelitian ini dipilih dikarenakan aplikasi ini masih tergolong baru atau masih asing didengar di kalangan masyarakat, yang

dimana platform inovatif ini menggabungkan pasar online lengkap dengan layanan pengiriman logistik dari pintu ke pintu di Kepulauan Indonesia yang luas. Hal ini membuat pentingnya metode pengiriman logistik multimoda yang terintegrasi menjadi sangat penting. Sedangkan obyek penelitian merujuk pada fenomena yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini. Dalam konteks ini, obyek penelitian yaitu analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Kadex dengan berlandaskan teori metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

3.8. Sumber Data dan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian [13]. Sumber data atau informan terdiri dari orang-orang yang mengetahui dengan baik dan banyak tentang informasi yang terkait dengan masalah penelitian ini. Peneliti mengambil data narasumber secara acak dan kemudian membagi kedalam 2 kategori yaitu karyawan PT Asli Satu Indonesia dan pengguna aplikasi Kadex.

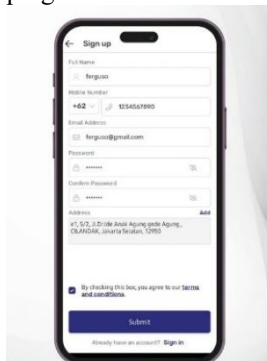
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Cara Mendaftar Akun Baru



Gambar 4. Tampilan Menu Daftar Akun Aplikasi Kadex

Bagi pengguna baru yang belum ada akun, akan dihadapkan dengan tampilan menu utama pada aplikasi kadex yaitu menu daftar akun, yang dimana disini, pengguna perlu menekan tombol register yang terletak di samping tulisan “welcome back”.



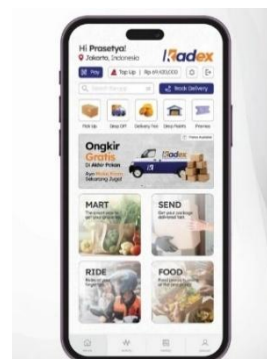
Gambar 5. Tampilan Sign Up Pada Aplikasi Kadex

Setelah itu, pengguna akan diarahkan untuk mengisi data diri secara lengkap. Setiap informasi yang diminta harus diisi sesuai panduan yang tertera agar proses pendaftaran dapat berjalan dengan baik. Jika seluruh data telah diisi dengan benar, pengguna dapat menekan tombol submit untuk melanjutkan proses pendaftaran akun.



Gambar 6. Tampilan Menu Daftar Akun Aplikasi Kadex

Setelah formulir berhasil dikirimkan, akun pengguna akan otomatis terdaftar di sistem. Aplikasi kemudian akan mengarahkan anda kembali ke halaman utama untuk proses masuk. Pada tahap ini, pengguna cukup memasukkan akun yang telah dibuat sebelumnya dan menekan tombol sign in untuk memulai menggunakan aplikasi.



Gambar 7. Tampilan Akun Kadex Sudah siap

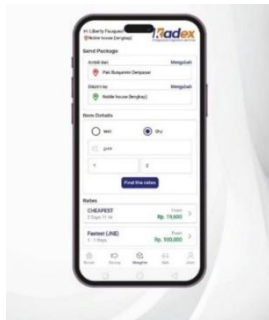
Setelah berhasil masuk pada aplikasi, akun Kadex anda sudah siap digunakan untuk membantu kebutuhan anda dalam proses layanan yang tersedia di aplikasi. Bagi pengguna yang belum memiliki aplikasinya, Kadex dapat diunduh dengan mudah melalui Playstore ataupun Appstore pada perangkat seluler masing-masing.

4.2. Cara Mengirimkan Paket di Aplikasi Kadex



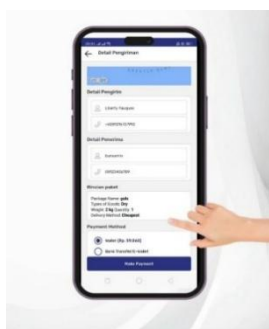
Gambar 8. Tampilan Menu Utama “Send” Aplikasi Kadex

Untuk memulai proses pengiriman paket di aplikasi Kadex, pengguna terlebih dahulu menekan menu send. Menu ini berfungsi sebagai akses utama untuk mengatur seluruh kebutuhan pengiriman barang.



Gambar 9. Tampilan Menu Send Package

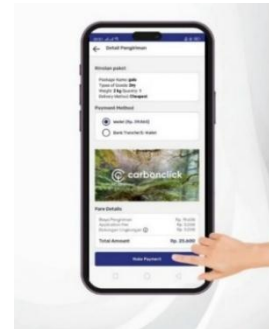
Setelah itu, pengguna diminta mengisi informasi penting seperti lokasi penjemputan paket dan tujuan akhir pengiriman. Pada tahap ini, jenis barang serta beratnya juga perlu diisi agar aplikasi dapat menampilkan tarif yang sesuai. Aplikasi Kadex menyediakan dua pilihan pengiriman paket yaitu fastest untuk pengiriman cepat, sedangkan cheapest yang memerlukan waktu untuk pengiriman sekitar 2-3 hari.



Gambar 10. Tampilan Detail Pengiriman Pada Aplikasi Kadex

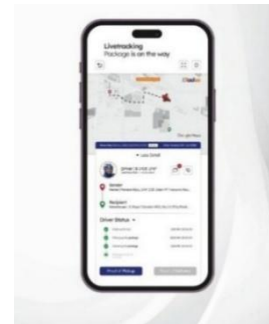
Selanjutnya pengguna akan diminta untuk memasukkan identitas dirinya sendiri sebagai pengirim baik nama dan nomor telepon yang bisa

dihubungi, beserta identitas penerima paket yang dituju baik nama dan nomor telepon yang bisa dihubungi.



Gambar 11. Tampilan Detail Pengiriman Pada Aplikasi Kadex

Setelah data keduanya terisi, pengguna dapat memilih metode pembayaran yang tersedia untuk menyelesaikan proses pemesanan pengiriman.



Gambar 12. Tampilan Menu Live Tracking Aplikasi Kadex

Setelah seluruh langkah selesai, paket akan langsung diproses dan masuk ke tahap pengiriman. Pengguna dapat memantau perkembangan pengiriman melalui fitur live tracking di aplikasi, sehingga status perjalanan paket dapat dilihat secara langsung dan real-time.

4.3. Pembahasan dan Analisis

Penelitian ini berfokus pada menganalisis kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi Kadex menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Dalam proses pengumpulan data berbagai kendala atau error dalam aplikasi Kadex dilaluinya, seperti pelacakan barang(live tracking), pengiriman barang, pembelian produk, layanan go-ride, kurangnya kemampuan sistem dalam layanan kepuasan pengguna, dan sebagainya. Model TAM ini terdiri dari lima komponen yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Towards Using*, *Behavioral Intention to Use*, *Actual System Usage*. Berikut adalah pembahasan dan analisis dari hasil wawancara kepada staff karyawan maupun pengguna aktif aplikasi Kadex yang telah dilakukan :

4.4. Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Komponen *perceived ease of use* dalam metode *Technology Acceptance Model (TAM)* menunjukkan bahwa aplikasi Kadex secara umum dipersepsikan mudah digunakan. Mayoritas narasumber menyatakan bahwa pengalaman awal menggunakan aplikasi ini tidak menimbulkan kesulitan yang berarti karena alur penggunaan yang jelas serta tampilan antarmuka yang sederhana dan tidak terlalu ramai. Pengguna merasa terbantu dengan struktur menu yang intuitif, sehingga dapat dengan cepat memahami fungsi-fungsi utama aplikasi tanpa memerlukan adaptasi yang lama. Persepsi ini semakin kuat pada pengguna yang sebelumnya telah terbiasa menggunakan aplikasi berbasis digital serupa, karena tampilan dan mekanisme penggunaan Kadex dinilai familiar.

Dari aspek tampilan dan navigasi, sebagian besar narasumber menilai bahwa menu-menu yang tersedia sudah tersusun dengan baik dan mudah diakses sesuai kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa desain antarmuka aplikasi Kadex telah mendukung kemudahan penggunaan, khususnya bagi pengguna baru. Proses input data pengiriman, pelacakan barang, hingga pemantauan status melalui fitur live tracking juga dinilai cukup mudah dan efisien. Pengguna dapat memantau pengiriman secara real time tanpa harus mengikuti langkah-langkah yang rumit, sehingga meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi.

Namun demikian, beberapa narasumber juga mengungkapkan adanya kendala teknis yang dapat mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan, kendala tersebut antara lain ketidaksesuaian lokasi pada fitur live tracking, bug pada sistem, permasalahan pada penarikan saldo, serta gangguan yang muncul saat aplikasi mengalami maintenance. Selain itu, pada fitur tertentu seperti pengiriman multimoda dan proses serah terima di hub, pengguna internal menilai bahwa sistem masih membutuhkan penyesuaian dan pelatihan khusus.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi Kadex telah memenuhi komponen *perceived ease of use* dengan cukup baik. Aplikasi ini dinilai mampu mempercepat pekerjaan dibandingkan cara manual karena sistemnya yang terintegrasi dan mendukung efisiensi kerja. Kendala yang muncul cenderung bersifat teknis dan situasional, bukan disebabkan oleh kerumitan desain sistem. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Kadex berada pada kategori positif, meskipun masih diperlukan perbaikan berkelanjutan pada stabilitas sistem serta penyediaan panduan penggunaan agar pengalaman pengguna dapat semakin optimal.

4.5. Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan)

Komponen *perceived usefulness* dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* menunjukkan bahwa aplikasi Kadex dipersepsikan memiliki tingkat

kegunaan yang tinggi dalam mendukung aktivitas pengiriman dan operasional logistik. Mayoritas narasumber menilai bahwa penggunaan aplikasi Kadex mampu mempercepat proses pengiriman barang serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja dibandingkan dengan metode manual. Sistem pengiriman berbasis multimoda menjadi salah satu keunggulan utama yang dirasakan manfaatnya, karena memungkinkan pengguna melakukan pengiriman antar kota maupun antar pulau secara lebih optimal, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan serta urgensi pengiriman.

Dari sisi operasional, aplikasi Kadex dinilai mampu menyederhanakan alur kerja melalui sistem yang terintegrasi, mulai dari proses input data, pemilihan moda pengiriman, hingga pemantauan status barang. Fitur seperti algoritma routing, dispatch otomatis, serta layanan instant dan same day untuk membantu mengurangi intervensi manual dan waktu tunggu, khususnya bagi staff operasional. Selain itu, fitur pelacakan barang secara real time (live tracking) secara konsisten sebagai fitur yang paling bermanfaat karena memberikan informasi posisi barang yang jelas, akurat, dan dapat diakses kapan saja. Hal ini meningkatkan rasa aman, serta kepercayaan pengguna terhadap proses pengiriman yang sedang berlangsung.

Sebagian besar narasumber juga menyampaikan bahwa penggunaan aplikasi Kadex memberikan dampak positif terhadap produktivitas kerja. Waktu yang sebelumnya digunakan untuk melakukan pengecekan manual, konfirmasi berulang, atau pelaporan kini dapat dialihkan ke aktivitas lain yang lebih produktif. Bagi pengguna umum, kemudahan memantau pengiriman dalam satu aplikasi mengurangi ketidakpastian status barang, sedangkan bagi staff karyawan, sistem Kadex memungkinkan pemrosesan volume pengiriman yang lebih besar tanpa penambahan sumber daya yang signifikan.

Meskipun demikian, beberapa narasumber juga mengungkapkan adanya keterbatasan yang masih mempengaruhi persepsi kegunaan secara maksimal, seperti integrasi dengan sistem internal atau pihak ketiga yang belum sepenuhnya optimal, keterlambatan notifikasi, serta akurasi data yang bergantung pada input manual. Namun, kendala tersebut tidak menghilangkan manfaat utama yang dirasakan pengguna, melainkan masukan untuk pengembangan sistem ke depannya. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi Kadex telah memenuhi komponen *perceived usefulness* dengan baik, karena mampu memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kecepatan, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas pengguna dalam aktivitas pengiriman dan pengelolaan logistik.

4.6. Attitude Towards Using (Sikap Terhadap Pengaplikasian)

Komponen *attitude towards using* dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* menunjukkan bahwa sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi

Kadex cenderung positif. Mayoritas narasumber menilai bahwa aplikasi Kadex membantu dan relevan dalam mendukung proses pengiriman barang serta aktivitas logistik, baik untuk kebutuhan operasional internal maupun pengguna umum. Pengalaman penggunaan yang dirasakan telah membentuk penerimaan yang baik terhadap aplikasi, ditunjukkan melalui pernyataan bahwa Kadex dianggap penting, dibutuhkan, dan layak digunakan sebagai bagian dari proses pengiriman sehari-hari.

Dari aspek kenyamanan, sebagian besar narasumber menyampaikan bahwa mereka merasa nyaman menggunakan aplikasi Kadex karena tampilan dan alur penggunaan relative sederhana, terstruktur, dan mudah dipahami. Kemudahan dalam mengakses fitur pengiriman dan pelacakan barang membuat pengguna tidak merasa terbebani saat menggunakan aplikasi, bahkan bagi pengguna baru yang awalnya sempat mengalami kebingungan. Seiring dengan pemahaman yang meningkat, aplikasi Kadex dinilai memberikan manfaat nyata dan meningkatkan kepercayaan diri pengguna dalam menjalankan aktivitas pengiriman.

Selain itu, tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Kadex juga tergolong tinggi, terutama karena adanya sistem pengiriman berbasis multimoda serta fitur pelacakan yang transparan. Pengguna merasa yakin bahwa proses pengiriman dapat dipantau dengan jelas dari awal hingga barang sampai ke tujuan. Pilihan layanan yang fleksibel, harga yang kompetitif, serta kejelasan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi turut memperkuat sikap positif pengguna terhadap penggunaan aplikasi Kadex.

Meskipun demikian, beberapa narasumber juga mengungkapkan adanya hal-hal yang kurang disukai seperti kendala teknis pada fitur tertentu, gangguan sistem saat maintenance, serta kompleksitas beberapa menu yang dirasa kurang intuitif. Namun, kritik tersebut tidak diikuti dengan penolakan terhadap penggunaan aplikasi, melainkan disampaikan sebagai bentuk harapan agar aplikasi Kadex dapat terus dikembangkan dan disempurnakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komponen *attitude towards using* pada aplikasi Kadex berada pada kategori positif dan mendukung penerimaan serta keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*.

4.7. Behavioral Intention to Use (Minat Perilaku Menggunakan)

Komponen *behavioral intention to use* dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* menunjukkan kecenderungan yang kuat dan positif. Mayoritas narasumber menyatakan niat untuk terus menggunakan aplikasi Kadex secara berkelanjutan karena aplikasi ini dinilai mampu mendukung kebutuhan operasional pengiriman dan logistik, baik dalam konteks pekerjaan maupun penggunaan personal. Niat penggunaan berkelanjutan tersebut muncul karena Kadex dianggap praktis, efisien, serta

menyediakan fitur-fitur penting seperti pelacakan real time, layanan multimoda, dan integrasi proses pengiriman dalam satu sistem. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna telah membentuk dorongan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi tersebut, bagaimana dijelaskan dalam konsep TAM bahwa minat perilaku merupakan indikator utama penerimaan teknologi.

Selain niat penggunaan berkelanjutan, sebagian besar narasumber juga menyatakan kesediaan untuk merekomendasikan aplikasi Kadex kepada pihak lain, baik rekan kerja, instansi, maupun pengguna baru. Kesediaan ini mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap performa aplikasi serta persepsi bahwa Kadex memiliki nilai guna yang layak untuk diadopsi secara luas. Namun demikian, rekomendasi tersebut pada beberapa narasumber disertai dengan catatan, khususnya terkait stabilitas sistem, kesiapan aplikasi, dan perlunya pembaruan filter. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun minat perilaku sudah terbentuk, faktor teknis, dan kualitas sistem masih berperan sebagai penentu kuat dalam memperkuat atau melemahkan niat penggunaan jangka panjang.

Minat pengguna untuk mencoba fitur terbaru juga menjadi temuan penting dalam komponen *behavioral intention to use*. Hampir seluruh narasumber menyatakan ketertarikan terhadap pembaruan aplikasi, terutama fitur yang berfokus pada peningkatan efisiensi, kemudahan operasional, stabilitas sistem, serta penyempurnaan tampilan dan pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa *behavioral intention to use* aplikasi Kadex berada pada kategori yang tinggi, baik dari sisi staff internal maupun pengguna aktif. Niat penggunaan yang konsisten, keinginan merekomendasikan kepada pihak lain, serta ketertarikan terhadap pengembangan fitur baru menandakan bahwa aplikasi Kadex telah diterima secara fungsional dan psikologis oleh penggunaannya. Meskipun demikian, terdapat harapan yang jelas agar pihak pengembang terus melakukan pembaruan sistem, meningkatkan kualitas layanan, serta memperluas promosi agar aplikasi ini dapat digunakan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

4.8. Actual System Usage (Kondisi Nyata Penggunaan Sistem)

Komponen *actual system usage* dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* menunjukkan pemanfaatan yang bervariasi, namun cenderung konsisten dan relevan dengan kebutuhan operasional masing-masing pengguna. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa aplikasi Kadex digunakan secara rutin, baik harian, mingguan, maupun kondisi tertentu seperti saat adanya kebutuhan pengiriman barang, pengiriman berskala besar, pengiriman mendesak, hingga kebutuhan transportasi. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi Kadex tidak hanya diterima secara konseptual, tetapi juga telah

diimplementasikan secara nyata dalam aktivitas kerja dan kehidupan sehari-hari pengguna.

Dari sisi intensitas penggunaan, staff internal perusahaan cenderung menggunakan aplikasi Kadex secara lebih rutin dan terstruktur, terutama dashboard, back-end system, serta fitur-fitur utama yaitu input data pengiriman, pelacakan status, monitoring end-to-end flow logistik, dan pengecekan harga. Penggunaan ini mencerminkan bahwa Kadex telah menjadi bagian dari sistem kerja operasional, khususnya dalam mendukung proses logistik yang kompleks dan terintegrasi. Sementara itu, pengguna aktif menggunakan aplikasi Kadex secara situasional, yaitu ketika terdapat kebutuhan pengiriman barang, baik dekat maupun jauh, termasuk pengiriman layanan multimoda dan pemanfaatan layanan ride. Perbedaan pola ini menunjukkan bahwa konteks peran pengguna

sangat mempengaruhi bagaimana dan seberapa sering sistem digunakan dalam praktik.

Fitur yang paling sering digunakan oleh beberapa narasumber relative konsisten, yakni fitur pengiriman barang (send), pelacakan barang (live tracking), pengecekan harga, serta layanan ride. Dominasi penggunaan fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa fungsi inti aplikasi Kadex telah sesuai dengan kebutuhan utama pengguna. Dalam perspektif TAM, kondisi ini memperkuat hubungan antara persepsi manfaat dan penggunaan aktual, karena fitur yang dirasakan bermanfaat cenderung digunakan secara berulang. Selain itu, beberapa narasumber juga memanfaatkan aplikasi Kadex untuk kebutuhan pencatatan historis pengiriman, monitoring, status pengiriman besar, hingga verifikasi data, yang menandakan bahwa sistem ini telah mendukung proses kerja secara lebih terstruktur dan terdokumentasi.

4.9. Faktor Pendukung dan Penghambat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kadex

Tabel 1. Faktor Pendukung dan Penghambat Kepuasan Pengguna

FAKTOR PENDUKUNG	FAKTOR PENGHAMBAT
1. Aplikasi Kadex memiliki alur penggunaan yang jelas, tampilan relative sederhana, serta menu yang mudah dipahami baik oleh pengguna maupun staff karyawan.	1. Pengguna mengungkapkan adanya gangguan teknis seperti error sistem, bug pada fitur tertentu, keterlambatan loading, hingga gangguan saat maintenance.
2. Integrasi berbagai layanan dalam satu aplikasi seperti pengiriman, pelacakan real time, serta perhitungan biaya otomatis, memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan produktivitas pengguna, khususnya pada aktivitas operasional logistik.	2. Integrasi Kadex dengan mitra logistik dan sistem pihak ketiga (API) masih menimbulkan permasalahan seperti data yang tidak sinkron, keterlambatan update status, dan gangguan pada proses multimoda.
3. Pengguna merasa terbantu karena dapat menyesuaikan jenis multimoda (first mile, middle mile, last mile) pengiriman dengan kebutuhan urgensi, biaya, dan karakteristik barang yang dikirim.	3. Ketidadaan tutorial interaktif, panduan penggunaan yang terstruktur, atau customer service yang mudah diakses menjadi faktor penghambat dalam pengalaman awal pengguna.
4. Fitur live tracking dinilai sangat membantu pengguna dalam memantau posisi dan status pengiriman secara real time.	4. Pengguna menilai bahwa beberapa menu dan sub-menu masih terlalu panjang atau membutuhkan banyak langkah. Hal ini membuat proses penggunaan menjadi kurang praktis, terutama pada fitur pengiriman massal, laporan historis, dan pengaturan operasional tertentu.
5. Sikap penerimaan ini mendorong minat pengguna untuk terus menggunakan, bahkan merekomendasikan aplikasi Kadex kepada pihak instansi lain, rekan kerja, teman.	5. Pengguna merasa bahwa pengalaman penggunaan belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan evaluasi serta penyempurnaan aplikasi berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV, disimpulkan bahwa penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi Kadex di PT. Asli Satu Indonesia. Lima dimensi TAM, yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude towards using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system use*, terbukti relevan untuk menganalisis pengalaman dan persepsi pengguna terhadap aplikasi logistik berbasis teknologi. Secara umum, pengguna menilai bahwa aplikasi Kadex telah memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung aktivitas pengiriman dan pelacakan barang secara lebih efisien dan terintegrasi.

Dimensi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* menjadi faktor dominan dalam membentuk

kepuasan pengguna. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa aplikasi Kadex relative mudah digunakan dan membantu mempercepat proses kerja dibandingkan metode manual atau sistem sebelumnya. Kemudahan dalam mengakses fitur pelacakan, pengecekan harga, serta integrasi layanan logistik menjadi nilai tambah yang dirasakan secara langsung oleh pengguna. Persepsi manfaat tersebut kemudian membentuk sikap positif pengguna terhadap aplikasi, yang tercermin dari penerimaan mereka terhadap Kadex sebagai bagian penting dalam aktivitas operasional logistik.

Selanjutnya, sikap positif pengguna terhadap aplikasi Kadex berpengaruh terhadap munculnya minat perilaku untuk terus menggunakan aplikasi di masa mendatang. Hal ini terlihat dari kecenderungan pengguna yang tetap mengandalkan aplikasi Kadex dalam situasi tertentu sesuai dengan kebutuhan

mereka. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan aktual aplikasi belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala seperti adaptasi pengguna, pengalaman teknis, serta keterbatasan pemahaman terhadap seluruh fitur aplikasi masih mempengaruhi intensitas penggunaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

DAFTAR PUSTAKA

- Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan aktual aplikasi belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala seperti adaptasi pengguna, pengalaman teknis, serta keterbatasan pemahaman terhadap seluruh fitur aplikasi masih mempengaruhi intensitas penggunaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa
- ## DAFTAR PUSTAKA
- [1] M. Panji Maulana and E. P. Sari, "Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi My Telkomsel Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model)," *Syntax J. Inform.*, vol. 12, no. 02, pp. 52–64, 2023, doi: 10.35706/syji.v12i02.9868.
 - [2] N. Prayoga and S. A. Nesya, "Analisis Kepuasan Menggunakan Aplikasi DANA dengan Menerapkan Metode TAM," *J. Kaji. Ilm. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 42–47, 2024, doi: 10.62866/jutik.v1i2.83.
 - [3] A. Siswoyo and B. S. Irianto, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking," *Owner*, vol. 7, no. 2, pp. 1196–1205, 2023, doi: 10.33395/owner.v7i2.1440.
 - [4] D. Widiyanto, "Perancangan Sistem Informasi Manajemen Inventori Berbasis Web (Studi Kasus: Smk Ypt Purworejo)," *J. Ekon. dan Tek. Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 24–31, 2022.
 - [5] T. Novaldy and A. Mahpudin, "Penerapan Aplikasi dengan Menggunakan Barcode dan Aplikasi untuk Laporan Presensi Kepada Orang Tua," *ICT Learn.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2021.
 - [6] Wuryantoro & Candra Ayu and IProgram, "备注世纪奥科 1周 计量院 1周 计量院 1周 世纪奥科 1周 世纪奥科 1周 世纪奥科 1周 计量院 1周 世纪奥科 1周 世纪奥科 1周 计量院 1周 世纪奥科 1周 世纪奥科 1周 计量院 1周 计量院 1周," vol. 25, no. 1, pp. 89–97, 2024.
 - [7] F. Lamdika, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Pada Kepuasan Pengguna," *elibRARY Unikom*, no. July, pp. 1–23, 2020.
 - [8] W. T. Sari, "Pengaruh harga, iklan, online customer review dan kemudahan terhadap keputusan pembelian pada e-commerce (studi kasus pada Mahasiswa FEB Universitas Negeri Malang Angkatan 2018)," pp. 6–25, 2022. [Online]. Available: <https://repository.um.ac.id/262396/>
 - [9] S. Mulyono, W. A. Syafei, and R. Kusumaningrum, "Analisa Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi SIMPUS dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *JOINS (Journal Inf. Syst.)*, vol. 5, no. 1, pp. 147–155, 2020, doi: 10.33633/joins.v5i1.3277.
 - [10] T. Irawati, E. Rimawati, and N. A. Pramesti, "Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses)," *is Best Account. Inf. Syst. Inf. Technol. Bus. Enterp. this is link OJS us*, vol. 4, no. 2, pp. 106–120, 2020, doi: 10.34010/aisthebest.v4i02.2257.
 - [11] M. A. Suleman, Z. Idayanti, M. Fadhil, and M. Hulkan, "Pendidikan Dasar Islam : Perspektif Post-Positivisme Islamic Basic Education : Post-Positivism Perspective," *Edu Soc. J. Pendidikan, Ilmu Sos. Dan Pengabdian. Kpd. Masyarakat*, vol. 5, no. 1, pp. 629–637, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/edusociety>
 - [12] J. Ekklesia, "Seri_1_Positivisme_Neo_Positivisme_Dan_P," pp. 1–5, 2022.
 - [13] R. Syabania and N. Rosmawani, "Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-OrderSyabania, Rahma, and Nenry Rosmawani. 2021. 'Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Penjualan Barang Pre-Order Berbasis Website.' Rekey," *Rekayasa Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 44–49, 2021.