

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI “X” PADA SISTEM E-VOUCHER PT XYZ

Haliza Putri Khalilah¹, Puji Wahono², Suherdi³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

halizaputri88@gmail.com, wahono@unj.ac.id, suherdi@unj.ac.id**Abstract**

The "X" application is a management information system utilized by PT XYZ in the e-voucher management process. With the increasing use of e-vouchers as both a payment method and a promotional tool, the "X" application is deemed necessary as an efficient e-voucher management system. This study aims to explore the use of the "X" application within PT XYZ's e-voucher system. This research employs a qualitative approach using a descriptive method. Data collection techniques include observation, interviews, documentation, and literature review. The findings indicate that the "X" application has contributed to improving the efficiency of administrative processes at PT XYZ. The application enables the generation of e-voucher codes in a swift and accurate manner, thereby streamlining workflow related to e-voucher management. The "X" application is considered to have a positive impact as a system that supports overall work efficiency enhancement at PT XYZ.

Keywords: E-voucher, Administration, Digital System

Abstrak

Aplikasi “X” merupakan sistem informasi manajemen yang dimanfaatkan oleh PT XYZ dalam proses manajemen e-voucher. Dengan meningkatnya pemanfaatan e-voucher sebagai salah satu metode pembayaran sekaligus media promosi, oleh karena itu diperlukan Aplikasi “X” sebagai sistem manajemen e-voucher yang efisien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih dalam mengenai penggunaan Aplikasi “X” pada sistem e-voucher PT XYZ. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi “X” telah membantu meningkatkan efisiensi proses administrasi pada PT XYZ, aplikasi ini memungkinkan pembuatan kode e-voucher dilakukan dengan cepat dan akurat, sehingga mempercepat alur kerja yang berkaitan dengan proses manajemen e-voucher. Aplikasi “X” dianggap memiliki implikasi positif sebagai sistem yang mendukung peningkatan efisiensi kerja secara menyeluruh di PT XYZ.

Kata Kunci: E-voucher, Administrasi, Sistem Digital

Article history

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)**Copyright : author****Publish by : musytari**

This work is licensed

under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)**1. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek, termasuk dalam sistem transaksi dan pelayanan digital. Digitalisasi ini mendorong banyak sektor untuk beradaptasi, salah satunya melalui penggunaan e-voucher sebagai alternatif dari voucher konvensional. Negara-negara maju umumnya telah menerapkan penggunaan e-voucher dalam berbagai sektor sebagai bentuk adaptasi terhadap transformasi digital. Pakpahan et al. (2022) menyatakan bahwa e-voucher merupakan bentuk digital dari voucher atau kupon fisik

yang biasanya diberikan kepada konsumen untuk ditukarkan dengan produk, layanan tertentu, atau sebagai metode pembayaran baik secara *online* maupun *offline*. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mampu mengurangi risiko pemalsuan dan duplikasi voucher. Hal ini terbukti dari keberhasilan perusahaan-perusahaan di Taiwan yang telah memanfaatkan *e-voucher* sebagai bagian dari strategi digitalisasi layanan dan penguatan keamanan transaksi (Hsu et al., 2020).

Yunaningsih et al. (2021) menyebutkan bahwa pemanfaatan sistem *e-voucher* merupakan bagian dari kemajuan infrastruktur digital di negara maju, yang memungkinkan digitalisasi berbagai aspek pekerjaan, termasuk manajemen data, penyampaian informasi, dan dokumentasi secara efisien sebagai bagian dari proses digitalisasi, yaitu transformasi metode konvensional menjadi lebih praktis dan efektif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan data digital. Di tengah pesatnya integrasi *e-voucher* dalam layanan digital di negara-negara maju, implementasinya di Indonesia masih terbatas. Meskipun demikian, salah satu perusahaan ritel di Indonesia yaitu PT XYZ sudah mulai memanfaatkan sistem *e-voucher* berbasis aplikasi digital dalam manajemen *e-voucher*. Aplikasi yang digunakan oleh PT XYZ berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti yaitu Aplikasi "X".

Aplikasi "X" merupakan aplikasi yang dirancang untuk menciptakan nomor kode *e-voucher* dan menyimpan kode *e-voucher*. Setiap *e-voucher* yang diterbitkan oleh PT XYZ perlu memiliki kode *e-voucher* yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan Aplikasi "X" untuk mengelola serta mendokumentasikan hasil penggunaan *e-voucher*. Sistem pada Aplikasi "X" yang mencatat data *e-voucher* dengan baik dapat memudahkan pihak tertentu, misalnya bagi pegawai dapat memudahkan proses peninjauan pemakaian dan bagi mitra yang bekerja sama dengan PT XYZ, dapat meninjau efektifitas promosi yang dijalankan. Setiap kode *e-voucher* yang diterbitkan oleh aplikasi "X" tidak bisa digunakan secara berulang karena akan didaftarkan di sistem POS (*Point of Sale*), yaitu aplikasi umum yang digunakan oleh sebagian besar perusahaan ritel untuk mengolah data transaksi di toko. Perangkat lunak pada POS (*Point of Sale*) dibuat untuk mencatat transaksi penjualan, atau biasa disebut dengan sistem *cash register*. Ketika pelanggan menggunakan *e-voucher*, sistem POS akan mencatat transaksi berdasarkan kode *e-voucher* yang diterbitkan di Aplikasi "X", sehingga *e-voucher* tidak dapat digunakan berulang dan tercatat dalam sistem aplikasi "X" (Pakpahan et al., 2022).

PT XYZ memberikan *e-voucher* kepada pelanggan yang telah melakukan transaksi dengan minimum pembelanjaan tertentu. *E-voucher* yang diberikan tersebut dapat digunakan sebagai salah satu metode pembayaran, seiring dengan berkembangnya preferensi pelanggan terhadap transaksi non-tunai. Saat ini, metode pembayaran digital seperti *e-wallet*, *QRIS*, dan *e-voucher* semakin diminati karena dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien (Taufik et al., 2023). PT XYZ menerbitkan *e-voucher* yang dapat digunakan pelanggan untuk membayar sebagian atau seluruh transaksi. Dengan meningkatnya penggunaan *e-voucher* sebagai salah satu alat pembayaran sekaligus media promosi, oleh karena itu diperlukan Aplikasi "X" sebagai sistem manajemen *e-voucher* yang efektif, agar pengelolaan *e-voucher* dapat berjalan dengan baik.

Setelah peneliti melakukan observasi mengenai penggunaan Aplikasi "X" dalam proses manajemen *e-voucher*, diduga ditemukan hambatan dalam kemudahan penggunaannya. Hambatan yang muncul yaitu kode voucher yang dibuat oleh Aplikasi "X" tidak dapat muncul di sistem POS (*Point of Sale*) karena proses pengiriman data dari Aplikasi "X" ke sistem POS (*Point of Sale*) mengalami kendala. Hal ini didukung dengan wawancara singkat peneliti dengan seorang narasumber yang merupakan pegawai PT XYZ, narasumber berpendapat bahwa adanya Aplikasi "X" telah membantu dalam kegiatan manajemen *e-voucher*. Aplikasi "X" membantu proses *generate* nomor *e-voucher* dengan lebih cepat dan tepat. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan pada aplikasi ini yang dirasakan oleh pegawai, sehingga perlu

memperbaiki beberapa aspek agar pemanfaatan aplikasi dapat maksimal. Contoh aspek yang dapat ditingkatkan yaitu aspek pengiriman data antar sistem. Ketika terjadi gangguan jaringan, belum ada mekanisme sinkronisasi otomatis atau penyimpanan lokal yang memungkinkan kode voucher tetap terdeteksi. Terhambatnya pengiriman data ke sistem POS (*Point of Sale*) membuat kode *e-voucher* tidak dapat muncul atau terdeteksi sehingga *e-voucher* tidak dapat digunakan.

Penelitian berkaitan dengan penggunaan aplikasi digital guna memudahkan pekerjaan sudah cukup umum dibahas, tetapi setiap penelitian memiliki karakteristik masing-masing seperti metode penelitian, tema, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, dan sebagainya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Erlangga et al., 2024) dengan judul Analisis Kegunaan Aplikasi Brimen PT BRI Cabang Pasuruan. Objek dalam penelitian tersebut adalah kantor cabang Pasuruan PT BRI yang teknik instrumen survei dalam pengumpulan datanya menggunakan metode penelitian kualitatif. Instrumen Pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Studi tersebut membahas bahwa aplikasi Brimen telah memudahkan pekerjaan pegawai di Kantor Cabang Pasuruan, khususnya dalam hal fleksibilitas dan efisiensi waktu, sebab berkas konvensional sudah tidak diperlukan. Kemudian, penelitian terdahulu terkait pemanfaatan aplikasi digital yang dilakukan oleh (Fahmiani et al., 2020) dengan judul Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kabupaten Lamongan menggunakan objek penelitian berupa Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan data dan analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi.

Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini membahas penggunaan Aplikasi “X” dalam manajemen *e-voucher* pada PT XYZ dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data yang terdiri dari tahap observasi, wawancara narasumber, dan dokumentasi. Sistem digital yang digunakan dalam manajemen *e-voucher* di PT XYZ yaitu Aplikasi “X”, merupakan aplikasi yang sangat dibutuhkan namun masih ditemukan kekurangan dalam penggunaannya. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Aplikasi “X” dengan judul penelitian “**Analisis Penggunaan Aplikasi “X” pada Sistem E-voucher PT XYZ**”.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut Wijoyo (2021) Sistem Informasi Manajemen ialah susunan sub sistem informasi secara rasional terpadu yang menyeluruh dan terkoordinasi sehingga mampu mentransformasi data menjadi informasi melalui serangkaian metode agar dapat meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan kriteria mutu yang telah ditentukan. Pendapat lain yang serupa yaitu menurut Husni et al. (2023), bahwa sistem informasi manajemen merupakan sistem penyedia informasi yang akurat bagi sumber daya manusia yang tepat melalui metode yang efektif dan terlaksana pada saat yang tepat. Sistem informasi manajemen adalah serangkaian proses guna menyajikan informasi akurat dan tepat waktu bagi manajemen untuk menyederhanakan tahap pengambilan keputusan sehingga memungkinkan kegunaan dari manajemen seperti perencanaan, penanganan, dan operasional organisasi terlaksana secara efektif (Sadikin & Wiranda, 2022). Berdasarkan sejumlah pendapat yang telah disebutkan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi manajemen merupakan sistem yang kerap digunakan oleh perusahaan dalam mendukung kegiatan manajemen informasi termasuk pengelolaan,

pelaksanaan, dan pengendalian, sehingga kegiatan operasional bisnis serta pengambilan keputusan dapat berjalan dengan efektif.

Aspek dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen

Penerapan sistem informasi manajemen dalam sudut pandang internal perusahaan, mampu meningkatkan integrasi antara bidang informasi dan operasional berbagai pihak di perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, berikut tiga aspek paling berpengaruh terhadap penerapan sistem informasi manajemen (Balisa et al., 2024):

A. Budaya organisasi

Aspek budaya organisasi memegang peran krusial dalam penerimaan dan juga efektivitas sistem informasi manajemen. Perusahaan dengan budaya organisasi yang beracuan kepada inovasi teknologi cenderung dapat memanfaatkan kegunaan sistem informasi manajemen dengan lebih efektif. Hal tersebut menegaskan bahwa aspek budaya organisasi telah menjadi elemen penentu keberhasilan ketika sebuah perusahaan menerapkan sistem informasi manajemen dalam lingkungan bisnisnya.

B. Keamanan Informasi

Setiap sistem yang digunakan pasti memiliki database untuk menyimpan data atau informasi perusahaan. Aspek keamanan informasi terkadang menjadi kekhawatiran dalam penerapan sistem informasi manajemen. Perusahaan perlu memberikan perhatian lebih pada aspek ini dalam implementasi sistem informasi manajemen.

C. Tantangan dalam implementasi

Dalam penerapannya, diperlukan kesiapan perusahaan untuk menghadapi kendala yang timbul selama proses implementasi sistem informasi manajemen. Perusahaan perlu mengatasi kendala tersebut dengan mengadopsi strategi adaptasi dan kolaborasi antar departemen dengan memanfaatkan kreativitas dan fleksibilitas perusahaan ketika menemukan adanya hambatan operasional.

Pengertian Sistem Digital

Proses digitalisasi melalui sistem digital merupakan perpindahan dari analog menjadi digital dengan sistem yang tercipta dari teknologi. Emmanuele Siregar (2024) menjelaskan bahwa teknologi digital dapat berpengaruh secara efektif dalam operasional dan juga strategi sebuah perusahaan. Kapabilitas teknologi digital dalam hal tersebut meliputi pengelolaan data dan informasi yang efektif, pengembangan sistem digital yang adaptif, serta menciptakan budaya inovasi yang didukung oleh keterampilan teknologi yang unggul pada semua tingkat organisasi. Penerapan teknologi dalam sistem digital yang dijalankan secara strategis dapat mendukung tujuan bisnis.

Tidak hanya dalam mencapai tujuan bisnis sebuah perusahaan, sistem digital juga memiliki manfaat yang signifikan bagi pegawai. Pada penelitian ini sistem digital yang digunakan yaitu sebuah sistem manajemen *e-voucher*. Sistem digital yang digunakan berbasis website yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Sebagai bentuk komunikasi pemasaran, *e-voucher* disediakan untuk pelanggan yang telah melakukan pembelian dengan jumlah minimum transaksi tertentu. Informasi dalam *e-voucher* mencakup nomor voucher, tanggal voucher berlaku, dan nominal voucher. Tanggal berlakunya voucher dan nominal merupakan sebuah informasi *general* yang berlaku pada seluruh voucher yang dibuat pada saat bersamaan. Sedangkan nomor voucher perlu diperhatikan dalam pembuatannya karena tidak boleh sama antara satu voucher dengan voucher lainnya meskipun nominal dan waktu berlakunya sama (Pakpahan et al., 2022).

Pengertian *E-voucher*

Voucher digital atau yang saat ini banyak dikenal sebagai *e-voucher* merupakan sebuah voucher dengan nomor voucher atau kode yang tersimpan dalam sistem (Hsu et al., 2020). Memungkinkan untuk digunakan oleh pelanggan dalam waktu yang tidak terbatas. *E-voucher* merupakan sebuah metode pembayaran yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang sah di gerai ritel PT XYZ. Sebagai salah satu alat pembayaran, *e-voucher* perlu dipantau penggunaannya. PT XYZ menggunakan Aplikasi "X" dalam kegiatan manajemen *e-voucher*. Beberapa alasan manajemen administrasi *e-voucher* perlu dilakukan yaitu untuk menghitung total penggunaan *e-voucher* dalam periode tertentu, membuat laporan untuk pihak yang membutuhkan, dan evaluasi untuk penggunaan *e-voucher* dalam komunikasi pemasaran kedepannya.

Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja adalah suatu ukuran yang menunjukkan perbandingan terbaik antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang dicapai dari sebuah pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya (Syam, 2020). Soekartawi (2010) menyatakan bahwa efisiensi kerja adalah upaya penggunaan input yang sekecil-kecilnya untuk mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya yang ditinjau dari beberapa aspek, antara lain:

A. Aspek Waktu

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisien apabila dapat diselesaikan dalam durasi yang relatif lebih singkat, namun tetap memenuhi standar atau ukuran hasil yang telah ditetapkan. Artinya, waktu yang digunakan dimaksimalkan untuk mencapai output yang optimal tanpa mengorbankan kualitas pekerjaan.

B. Aspek Kinerja

Efisiensi juga tercermin dari pencapaian hasil kerja yang baik, baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini mencakup kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya secara tepat, sesuai dengan tanggung jawab dan target yang telah ditentukan oleh organisasi. Kinerja yang tinggi menunjukkan adanya pemanfaatan waktu dan sumber daya secara efektif

Berdasarkan pengertian efisiensi kerja yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja merupakan kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal dari segi waktu dan kinerja yang dicapai. Efisiensi terjadi ketika pekerjaan dapat diselesaikan dengan penggunaan input seminimal mungkin namun tetap menghasilkan kualitas dan kuantitas kerja yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Faktor-faktor Kendala dalam Implementasi Aplikasi Berdasarkan teori UTAUT

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah sebuah teori awam yang kerap digunakan dalam studi penggunaan serta penerimaan teknologi secara aktual (Fath & Rahardjo, 2023). UTAUT menjelaskan beberapa faktor utama yang memengaruhi niat dan perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi. Faktor-faktor tersebut meliputi harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas, yang secara bersama-sama menentukan tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Harapan kinerja merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja kerjanya. Harapan usaha adalah tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna saat menggunakan teknologi tersebut. Pengaruh sosial berkaitan dengan sejauh mana seseorang merasa penting orang di sekitarnya mendorong penggunaan teknologi. Sedangkan

kondisi fasilitasi menggambarkan sejauh mana infrastruktur dan sumber daya yang ada mendukung penggunaan teknologi (Eka Ramadani et al., 2023).

3. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif. Creswell (2018) menyatakan bahwa metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang menggambarkan fenomena dengan berfokus pada konteks, makna, dan pengalaman yang mendalam. Penelitian ini berfokus pada manajemen *e-voucher* menggunakan Aplikasi "X" pada PT XYZ. Metode yang digunakan oleh peneliti ialah metode studi kasus. Studi kasus adalah penelitian lebih dalam mengenai seorang individu, sebuah kelompok, maupun organisasi dan lain-lain dalam periode tertentu dengan tujuan untuk mendapatkan deskripsi yang lengkap dan komprehensif dari sebuah objek melalui hasil data yang selanjutnya dimanfaatkan untuk analisis menggunakan prosedur perolehan data yaitu dari wawancara, observasi, dan dokumentasi (Abdussamad et al., 2021).

Sumber Data

Sumber data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini bersumber dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi ialah suatu kegiatan pengamatan atau peninjauan yang dilakukan secara cermat, yang merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif (Kartini, 2020). Dalam melengkapi hasil observasi, diperlukan wawancara untuk memahami lebih dalam mengenai topik yang diteliti, dan dapat diolah kembali sebagai bahan penyusunan penelitian. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengolah dan menyimpan data yang telah diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan observasi. Sumber data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah kegiatan penelitian dengan cara mengumpulkan data dan informasi melalui material kepustakaan diantaranya yaitu; buku referensi, catatan, artikel, jurnal dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan (Hulkin, 2024).

Teknik Pengambilan Sampel

Mengenai pengambilan sampel, penelitian ini memilih pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* yang merupakan sebuah metode pengambilan sampel non-random dimana peneliti memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan bisa menemukan solusi untuk masalah penelitian (Lenaini, 2021).

Penentuan Jumlah Sampel

Peneliti mengambil sampel sebanyak 4 (empat) sampel yang secara langsung berhubungan dengan topik yang diteliti. Pengambilan empat sampel tersebut berdasar pada teori sebagai berikut:

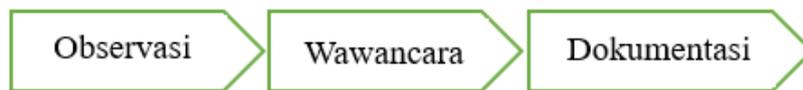
Tabel 1. Qualitative Sample Size

<i>Guidelines by Experts Qualitative Research Methods</i>	
<i>Basic Study Type</i>	<i>Guidelines by Experts</i>
<i>Case Study Research</i>	<i>4 to 5 Interviews</i>
<i>Phenomenological research</i>	<i>5 to 25 Interviews</i>
<i>Narrative research</i>	<i>2 or 3 Interviews</i>

Sumber: (Kumar et al., 2020)

Teknik Keabsahan Data

Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam uji keabsahan data. Dalam metode kualitatif, teknik keabsahan data secara triangulasi/gabungan dapat menjamin kepastian data (Syahrani, 2020). Peneliti menggunakan teknik triangulasi keabsahan data yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait data yang dibutuhkan dalam penelitian seperti sketsa dibawah berikut ini:



Gambar 1. Sketsa triangulasi teknik keabsahan data

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan ialah teknik analisis data dengan model interaktif menurut Miles dan Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman (1984) mengungkapkan bahwa aktivitas analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Kegiatan dalam analisis data adalah reduksi data, *display* data dan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui proses manajemen *e-voucher* menggunakan Aplikasi "X", implikasi penggunaan Aplikasi "X" dan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi "X" pada PT XYZ serta solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasinya. Peneliti memilih empat pegawai sebagai informan penelitian karena keempat pegawai tersebut sudah memenuhi kriteria partisipan, yang dimana bertanggung jawab dalam proses pengelolaan administrasi *e-voucher* dan memiliki pengalaman bekerja minimum satu tahun di PT XYZ.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada empat orang informan yang merupakan pegawai PT XYZ untuk memahami lebih dalam mengenai penggunaan Aplikasi "X" pada sistem *e-voucher* PT XYZ. Berikut ini merupakan hasil wawancara dengan partisipan:

A. Penggunaan Aplikasi “X” dalam proses manajemen *e-voucher*

Dalam proses pengumpulan dan analisis data, peneliti menemukan bahwa Aplikasi “X” telah digunakan oleh PT XYZ dalam manajemen *e-voucher* terutama dalam hal digitalisasi. Informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi ini telah digunakan oleh pegawai dalam melaksanakan kegiatan administrasi terkait *e-voucher*, melalui fitur pembuatan kode yang dimana dapat membuat kode secara otomatis dalam waktu cepat, pemantauan penggunaan *e-voucher* secara *real-time*, hingga dokumentasi data yang dapat digunakan sebagai laporan. Temuan ini memperkuat pandangan Wijoyo (2021) mengenai sistem informasi manajemen sebagai sistem yang terintegrasi dan mampu meningkatkan produktivitas kerja melalui transformasi data menjadi informasi yang berguna.

Selain itu, dari hasil wawancara dengan partisipan, muncul tiga aspek utama yang memengaruhi penggunaan Aplikasi “X” dalam proses manajemen *e-voucher*, yaitu budaya organisasi, keamanan informasi, dan tantangan dalam implementasi. Ketiga aspek ini selaras dengan penelitian Balisa et al. (2024) yang menyatakan bahwa faktor-faktor tersebut sangat penting dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi manajemen dalam sebuah organisasi.

Penggunaan Aplikasi “X” dalam manajemen administrasi *e-voucher* didukung oleh tiga aspek utama yang memengaruhi penggunaan Aplikasi “X” yaitu, budaya organisasi yang adaptif terhadap teknologi. Kemudian, sistem keamanan informasi yang ada pada perusahaan juga cukup terstruktur, hal tersebut ditandai dengan keamanan pada aplikasi melalui tersedianya fitur *login* sebelum masuk ke Aplikasi “X”, sehingga hanya *user* tertentu yang dapat mengakses data *e-voucher*. Kendala yang sesekali muncul pada saat penggunaan aplikasi juga dapat ditangani melalui strategi penanganan yang kolaboratif terhadap kendala yang muncul. Ketiga aspek tersebut menunjukkan keterkaitan yang erat dalam menciptakan sistem informasi manajemen yang tepat sasaran. Dengan kata lain, keberhasilan penggunaan Aplikasi “X” tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan strategi adaptif yang diterapkan dalam menghadapi hambatan operasional.

B. Implikasi Penggunaan Aplikasi “X”

Penggunaan Aplikasi “X” di PT XYZ memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi, khususnya dalam pengelolaan *e-voucher*. Hal tersebut sesuai dengan Emmanuele Siregar (2024) yang menyatakan bahwa teknologi digital dapat berpengaruh secara efektif dalam operasional dan juga strategi sebuah perusahaan dalam hal pengelolaan data dan informasi yang efektif, pengembangan sistem digital yang adaptif, serta menciptakan budaya inovasi yang didukung oleh keterampilan teknologi yang unggul pada semua tingkat organisasi.

Apabila ditinjau dari teori yang dikemukakan oleh Soekartawi (2010), keberhasilan efisiensi kerja dipengaruhi oleh beberapa aspek penting yang turut diterapkan dalam penggunaan Aplikasi “X” di PT XYZ. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi “X” berperan sebagai sistem yang mendukung peningkatan efisiensi kerja secara menyeluruh.

1.) Aspek Waktu

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisien apabila waktu yang digunakan dimaksimalkan untuk mencapai *output* yang optimal tanpa mengorbankan kualitas pekerjaan. Aplikasi “X” sangat membantu dalam menciptakan kode *e-voucher* secara cepat dan akurat, sehingga proses kerja menjadi lebih efisien. Pembuatan kode dapat dilakukan dalam hitungan detik dan minim kesalahan teknis. Hal ini berkontribusi pada kelancaran distribusi *e-voucher* dan mengurangi beban administrasi.

2.) Aspek Kinerja

Dalam aspek ini, Aplikasi “X” mencerminkan efisiensi dari pencapaian hasil kerja yang baik, baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini mencakup kemampuan pegawai dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam Aplikasi “X” sehingga menghasilkan pekerjaan yang lebih terstruktur dan minim kesalahan. Penggunaan Aplikasi “X” mendukung peningkatan produktivitas karena data pada sistem dapat langsung diakses tanpa proses pengecekan manual yang memakan waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mengenai implikasi penggunaan Aplikasi “X”, diketahui bahwa pemanfaatan Aplikasi “X” telah memberikan implikasi positif terhadap efisiensi kerja di PT XYZ. Efisiensi ini tercermin dari waktu kerja yang lebih singkat dan hasil kerja yang lebih terstruktur. Dengan sistem yang mendukung kinerja pegawai dan proses administrasi yang lebih praktis, aplikasi ini menjadi bagian penting dalam mendorong pemanfaatan sistem digital di perusahaan.

C. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi “X” serta solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasinya

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, ditemukan adanya kendala teknis dalam penggunaan Aplikasi “X”, yaitu *e-voucher* yang telah dibuat tidak terdeteksi oleh sistem POS (*Point of Sale*) karena data dari Aplikasi “X” tidak terkirim dengan baik ke sistem POS (*Point of Sale*). Permasalahan ini cukup menghambat proses operasional dan membutuhkan koordinasi dengan tim teknis untuk penyelesaiannya. Sebagai langkah antisipasi, pihak perusahaan menyiapkan kode *e-voucher* cadangan yang dapat digunakan jika salah satu kode *e-voucher* tidak dapat terdeteksi di sistem.

Kendala dalam penggunaan Aplikasi “X” berkaitan dengan beberapa faktor utama yang memengaruhi niat dan perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang dijelaskan dalam penelitian oleh Fath & Rahardjo (2023), faktor-faktor seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi, dapat menentukan tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu.

Faktor harapan kinerja dapat memengaruhi tingkat penerimaan Aplikasi “X” oleh pegawai, karena pada penggunaannya Aplikasi “X” belum selalu konsisten dalam performanya, terutama ketika kondisi jaringan tidak stabil. Kondisi jaringan yang tidak stabil menyebabkan kode *e-voucher* tidak terdeteksi di sistem POS (*Point of Sale*) karena data tidak terkirim, dan penyelesaiannya membutuhkan koordinasi dengan tim teknis perusahaan. Meski pengaruhnya terhadap kinerja tidak signifikan, gangguan ini tetap memengaruhi kepuasan penggunaan. Dari segi faktor harapan usaha, meskipun fitur dalam Aplikasi “X” tergolong mudah dipahami, pengguna tetap perlu melakukan pengecekan ulang dan menyiapkan kode cadangan sebagai langkah antisipasi ketika beberapa kode *e-voucher* tidak dapat terdeteksi, serta berkoordinasi dengan tim teknis perusahaan agar data dari Aplikasi “X” ke sistem POS (*Point of Sale*) dapat dikirim secara manual.

Dukungan sosial juga berperan penting dalam penggunaan aplikasi ini. Aplikasi “X” telah menjadi bagian dari standar kerja PT XYZ, dan implementasinya dibantu oleh koordinasi antara tiap pegawai yang baik, terutama dari tim teknis yang sigap ketika menangani gangguan. Namun demikian, kondisi fasilitasi masih menjadi tantangan. Terbatasnya infrastruktur dan dukungan teknis menyebabkan sesekali muncul kendala dalam hal pengiriman data antar sistem. Hal tersebut menandakan perlunya perbaikan pada sistem agar tidak terjadi kendala pada pengiriman data dari Aplikasi “X” ke POS.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Aplikasi "X" telah digunakan oleh PT XYZ untuk proses manajemen *e-voucher* menggunakan sistem digital. Penggunaan Aplikasi "X" dalam proses manajemen *e-voucher* di PT XYZ terdiri dari tahapan pembuatan kode untuk *e-voucher* yang dapat terlaksana dalam waktu singkat, *monitoring* pengguna *e-voucher* yang dapat diakses secara langsung, hingga dokumentasi pengguna *e-voucher* untuk laporan.

Penggunaan Aplikasi "X" di PT XYZ memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi kegiatan administrasi, khususnya dalam manajemen *e-voucher*. Aplikasi ini memungkinkan proses pembuatan kode *e-voucher* terlaksana dengan cepat dan akurat, sehingga mempercepat alur kerja yang berkesinambungan dengan manajemen *e-voucher*. Sehingga, Aplikasi "X" memiliki implikasi positif sebagai sistem yang mendukung peningkatan efisiensi kerja secara menyeluruh di PT XYZ.

Penggunaan Aplikasi "X" di PT XYZ tidak terlepas dari berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas sistem, salah satunya adalah kode pada *e-voucher* yang tidak dapat digunakan karena tidak terdeteksi di sistem POS (Point of Sale). Meskipun solusi telah disiapkan dalam bentuk kode *e-voucher* pengganti dan koordinasi dengan tim teknis, kendala ini tetap menunjukkan adanya tantangan teknis yang perlu diatasi berupa perbaikan sistem agar proses pengiriman data dari Aplikasi "X" ke sistem POS (Point of Sale) tidak mengalami kendala sehingga ke depannya aplikasi dapat lebih stabil, mudah digunakan, dan didukung oleh infrastruktur yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri, H., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=JtKREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=%22Abdussamad,+Zuchri,+H.,+%26+Sik,+M.+S.+\(2021\).+Metode+penelitian+kualitatif.+%22&ots=vDGxyZ17S-&sig=VN9BOnXvDD-84B4lus-vzjtCMYg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=JtKREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=%22Abdussamad,+Zuchri,+H.,+%26+Sik,+M.+S.+(2021).+Metode+penelitian+kualitatif.+%22&ots=vDGxyZ17S-&sig=VN9BOnXvDD-84B4lus-vzjtCMYg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Balisa, D., Leffia, A., & Shino, Y. (2024). Memanfaatkan Fungsi Sistem Informasi Manajemen: Prospek dan Tantangan di Dunia Bisnis. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 123-133. <https://doi.org/10.33050/mentari.v2i2.452>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
[https://books.google.co.id/books?id=335ZDwAAQBAJ&lpg=PT16&ots=YEWULPxmnK&dq=%22Creswell%2C%20J.%20W.%26%20Creswell%2C%20J.%20D.%20\(2018\).%20Research%20design%3A%20Qualitative%2C%20quantitative%2C%20and%20mixed%20methods%20approaches.%20Sage%20publications%22&lr=&pg=PT16#v=onepage&q=%25](https://books.google.co.id/books?id=335ZDwAAQBAJ&lpg=PT16&ots=YEWULPxmnK&dq=%22Creswell%2C%20J.%20W.%26%20Creswell%2C%20J.%20D.%20(2018).%20Research%20design%3A%20Qualitative%2C%20quantitative%2C%20and%20mixed%20methods%20approaches.%20Sage%20publications%22&lr=&pg=PT16#v=onepage&q=%25)
- Eka Ramadani, R., Sofyani, H., & Putra, A. Z. (2023). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kesiapan Pegawai Pemerintah Daerah Dalam Mengadopsi Teknologi Blockchain Pada Sistem Informasi Akuntansi Manajemen. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 1(2), 109-122.
<https://doi.org/10.59330/jmd.v1i2.28>
- Emmanuele Siregar, J. (2024). *KAPABILITAS DIGITAL DALAM UPAYA TRANSFORMASI MENUJU SMART VILLAGE PADA PELAKSANAAN DIGITALISASI PELAYANAN DESA SEPAKUNG*. 1-23.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/47401>
- Erlangga, W., Hayda Karisma, M., Nabila, J. F., & Hidayatullah, M. F. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Brimen Terhadap Kemudahan Kinerja Petugas Administrasi Kredit (ADK) PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Pasuruan. *Bumi : Jurnal Hasil*

- Kegiatan Sosialisasi Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 154-159.
<https://doi.org/10.59841/bumi.v2i1.61>
- Fahmiani, S., Qulub, M. T., & Mansyuri, A. (2020). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 2(1), 63-77. <https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.63-77>
- Fath, Y., & Rahardjo, S. N. (2023). Analisis Implementasi Sistem Informasi dengan Metode UTAUT terhadap Harapan Kinerja (Studi Empiris Penggunaan Single Sign ON pada Mahasiswa FEB UNDIP). *Diponegoro Journal of Accounting*, 12(3), 1-15.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/40138/29408>
- Hsu, C. S., Tu, S. F., & Huang, Z. J. (2020). Design of an e-voucher system for supporting social welfare using blockchain technology. *Sustainability (Switzerland)*, 12(8).
<https://doi.org/10.3390/SU12083362>
- Hulkin, M. (2024). Analisis Implementasi Model Konsep Kurikulum Merdeka Di Sekolah Dasar: Studi Kepustakaan. *Mentari: Journal of Islamic Primary School*, 2(1), 1-13.
<https://ejournal.staimnglawak.ac.id/index.php/ment/article/view/1402>
- Husni, M., Idris, M., & Maryadi. (2023). Pengaruh Sistem Informasi, Sarana Prasarana dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Takalar. 2(September), 302-316. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/ej/issue/view/198>
- Kartini, T. (2020). Analisis Penerapan PSAK 109 Tentang Pencatatan Akuntansi Zakat, Infaq/Sedekah (Zis) Pada Baznas Kabupaten Sukabumi. *Journal Scientific Economics*, 9(1), 10-21. <https://doi.org/10.37150/jiie.v9i1.730>
- Kumar, S., Kumar, S., & Govindaraj, M. (2020). Sampling framework for personal interviews in qualitative research. *Pjace*, 17(7), 7102-7114.
https://www.researchgate.net/profile/Govindaraj-M/publication/357736383_SAMPLING_FRAMEWORK_FOR_PERSONAL_INTERVIEWS_IN_QUALITATIVE_RESEARCH_PJAE_17_7_2020/links/61dd4934323a2268f9992ec1/SAMPLING-FRAMEWORK-FOR-PERSONAL-INTERVIEWS-IN-QUALITATIVE-RESEARCH-PJ
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39. p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D
- Pakpahan, W. M., Febrian, A., Jati, P. R., Winardi, S., & Pardosi, I. A. (2022). Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi Pengkasiran Digital (Point of Sales). *Jurnal SIFO Mikroskil*, 23(1), 41-50. <https://doi.org/10.55601/jsm.v23i1.864>
- Sadikin, A., & Wiranda, N. (2022). *Sistem informasi manajemen*. [http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/id/eprint/3890%0Ahttp://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3890/1/Sistem Informasi Manajemen_Ali Sadikin %26 Nuruddin Wiranda.pdf](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/id/eprint/3890%0Ahttp://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3890/1/Sistem%20Informasi%20Manajemen_Ali%20Sadikin%20Nuruddin%20Wiranda.pdf)
- Syahrani, M. (2020). Membangun kepercayaan data dalam penelitian kualitatif. *Primary Education Journal (Pej)*, 4.2, 19-23. <https://doi.org/10.30631/pej.v4i2.72>
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128-152.
<https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781>
- Taufik, M., Mahdalena, & Taruh, V. (2023). Analisis Persepsi Milenial Terhadap Penggunaan Metode Pembayaran Digital. *Jambura Accounting Review Journal Homepage*, 4(2), 333-346.
<https://doi.org/10.37905/jar.v4i2.96>
- Wijoyo, H. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*.
<https://ojs.stmikdharmapalariau.ac.id/index.php/repository/article/view/590/340>

Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.
<https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>