



## Analisis Kepuasan Pengguna E-Katalog Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Efektivitas Belanja Barang Di Lingkungan TNI AL

**Edvien Adi Putra**

Program Magister Terapan Operasi Laut, Seskoal Jakarta

*Email: [edvienaal53@gmail.com](mailto:edvienaal53@gmail.com)*

**Abstract.** This research aims to investigate user satisfaction and usability of e-catalogs in the context of procurement effectiveness in the Indonesian Navy (TNI AL) environment. Utilizing a qualitative approach and literature review, survey data and in-depth interviews were obtained to analyze challenges and factors affecting e-catalog usage. Findings reveal that the majority of users experience difficulties in using e-catalogs, particularly regarding navigation and user interface complexity. This complexity is associated with inadequate training and lack of clear guidelines. Furthermore, user satisfaction with e-catalogs correlates with usability and availability of adequate information. Thus, simplifying the user interface and enhancing information accessibility are identified as key steps to improve procurement effectiveness in the TNI AL environment.

**Keywords:** Indonesian Navy, e-catalog, user satisfaction, usability, procurement effectiveness

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan e-katalog dalam konteks efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi pustaka, data survei dan wawancara mendalam diperoleh untuk menganalisis tantangan dan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan e-katalog. Temuan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan e-katalog, terutama terkait dengan navigasi dan kompleksitas antarmuka pengguna. Kompleksitas ini dikaitkan dengan kurangnya pelatihan yang memadai dan kurangnya panduan yang jelas. Selain itu, kepuasan pengguna e-katalog berkorelasi dengan kemudahan penggunaan dan ketersediaan informasi yang memadai. Dengan demikian, penyederhanaan antarmuka pengguna dan peningkatan aksesibilitas informasi diidentifikasi sebagai langkah kunci untuk meningkatkan efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL.

**Kata Kunci:** TNI AL, e-katalog, kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, efektivitas belanja,

### PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi informasi telah menjadi elemen krusial dalam banyak aspek kehidupan, termasuk proses pembelian barang dan layanan. Fenomena ini tidak terkecuali di dalam organisasi militer seperti TNI AL, di mana peningkatan penggunaan internet dan platform e-commerce telah mengubah lanskap pembelian (Widhi, 2022). Oleh karena itu, untuk memastikan efektivitas dan kepuasan pengguna yang optimal, TNI AL harus memperhatikan dengan serius sistem yang digunakan dalam pembelian barang dan layanan.

Dalam konteks TNI AL, integrasi teknologi informasi membuka peluang besar. Dengan platform online, personel TNI AL dapat dengan cepat mengakses informasi terkait barang dan layanan yang dibutuhkan, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih efisien. Namun, tantangan seperti keamanan data dan transaksi juga harus diatasi dengan serius, mengingat sensitivitas informasi yang terlibat (Sigar et al., 2022). Oleh karena itu, TNI AL

harus terus meningkatkan sistem teknologi informasinya serta melibatkan pelatihan bagi personel agar dapat menggunakan teknologi tersebut dengan efektif dan aman.

Pada umumnya, e-katalog adalah platform yang digunakan untuk memfasilitasi proses pembelian secara online. Di lingkungan TNI AL, penggunaan e-katalog menjadi penting untuk memudahkan proses pengadaan barang yang sering kali membutuhkan efisiensi waktu dan pengelolaan yang baik. Dalam konteks ini, kemudahan penggunaan e-katalog serta tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor krusial dalam menentukan efektivitas belanja barang di TNI AL.

E-katalog memberikan manfaat besar bagi TNI AL dalam mengatur dan memonitor proses pengadaan barang. Dengan e-katalog, personel TNI AL dapat dengan mudah mencari barang yang dibutuhkan, melihat spesifikasi, harga, serta ketersediaan barang secara real-time. Hal ini memungkinkan mereka untuk membuat keputusan pembelian yang tepat dengan cepat, menghindari penundaan dan kesalahan dalam pengadaan barang. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan e-katalog akan memengaruhi efektivitas penggunaan platform ini dalam jangka panjang, karena akan memengaruhi tingkat adopsi dan pemanfaatan sistem oleh personel TNI AL secara keseluruhan (Putri et al., 2021).

Namun, meskipun e-katalog telah menjadi bagian dari upaya modernisasi sistem pengadaan di lingkungan TNI AL, masih terdapat tantangan dalam memastikan efektivitasnya. Salah satu permasalahan yang mungkin dihadapi adalah kompleksitas sistem yang dapat menghambat penggunaan yang efisien. Penggunaan yang kompleks dapat membuat personel TNI AL mengalami kesulitan dalam menavigasi platform tersebut, sehingga mengurangi efisiensi dalam proses pembelian barang.

Selain itu, aspek kepuasan pengguna juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan informasi yang memadai, kemudahan navigasi, dan responsifnya sistem terhadap kebutuhan pengguna. Jika e-katalog tidak menyediakan informasi yang cukup jelas atau tidak mudah dinavigasi, hal ini dapat menimbulkan frustrasi pada pengguna dan menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pengalaman menggunakan platform tersebut (Ratri et al., 2022).

Dalam konteks ini, fenomena masalah yang muncul adalah adanya potensi kesenjangan antara harapan pengguna terhadap e-katalog dengan pengalaman pengguna yang sebenarnya. Meskipun e-katalog telah diimplementasikan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL, namun jika tidak dielola dengan baik, sistem ini dapat menyebabkan frustrasi bagi pengguna, menghambat

produktivitas, dan mengurangi kepercayaan terhadap proses pengadaan barang secara keseluruhan. Oleh karena itu, analisis terhadap kepuasan pengguna e-katalog dan kemudahan penggunaannya menjadi krusial untuk memastikan bahwa sistem ini berkontribusi secara maksimal terhadap efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL. Dengan memahami harapan dan pengalaman pengguna secara mendalam, TNI AL dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam e-katalog mereka, sehingga dapat mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan serta meningkatkan efisiensi dan kepercayaan dalam proses pengadaan barang.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan studi pustaka. Pendekatan kualitatif akan memungkinkan peneliti untuk mendalami pemahaman tentang pengalaman, persepsi, dan harapan pengguna terhadap e-katalog di lingkungan TNI AL dengan lebih mendalam. Studi pustaka akan digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan teori-teori, konsep, dan temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini, sehingga memperkuat dasar teoritis yang digunakan dalam analisis kepuasan pengguna e-katalog dan kemudahan penggunaannya serta efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini menggambarkan pentingnya memahami kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan e-katalog dalam konteks efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL. Data survei yang diperoleh dari responden menunjukkan bahwa mayoritas dari mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan e-katalog, terutama terkait dengan navigasi dan interaksi dengan antarmuka pengguna. Sebagai contoh, 75% dari responden menyatakan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam menemukan produk yang mereka butuhkan, sementara hanya 25% yang merasa bahwa e-katalog mudah digunakan.

Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara mendalam yang menyoroti kompleksitas sistem e-katalog dan kurangnya pelatihan yang memadai sebagai faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Ditemukan bahwa banyak dari responden merasa kurang terlatih dalam menggunakan e-katalog, yang menghambat kemampuan mereka untuk memanfaatkan fitur-fitur platform secara optimal. Selain itu, beberapa responden juga menyatakan bahwa antarmuka pengguna e-katalog kurang intuitif, membuat proses pencarian dan pembelian menjadi lebih rumit dan memakan waktu.

Selain masalah teknis, hasil penelitian juga menyoroti aspek kepuasan pengguna. Sebanyak 80% dari responden menyatakan bahwa mereka tidak sepenuhnya puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan e-katalog untuk melakukan pembelian barang, sementara hanya 20% yang merasa puas. Faktor-faktor seperti keterbatasan dalam menemukan produk yang tepat, lambatnya respon sistem terhadap permintaan, dan kurangnya dukungan pelanggan yang memadai menjadi penyebab utama ketidakpuasan ini.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna e-katalog sangat berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan ketersediaan informasi yang memadai. Responden yang merasa kesulitan dalam menggunakan e-katalog cenderung memiliki tingkat kepuasan yang rendah, sedangkan mereka yang merasa bahwa e-katalog mudah digunakan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penyederhanaan antarmuka pengguna dan peningkatan aksesibilitas informasi dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna e-katalog di lingkungan TNI AL.

Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap kesulitan pengguna dalam menggunakan e-katalog adalah kompleksitas antarmuka pengguna dan kurangnya panduan yang jelas. Responden mengindikasikan bahwa navigasi yang rumit dan kurangnya petunjuk yang memadai membuat mereka kesulitan dalam menemukan produk yang mereka butuhkan. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan antarmuka pengguna dengan menyediakan desain yang lebih intuitif dan panduan yang jelas untuk membantu pengguna dalam menggunakan e-katalog dengan lebih efektif.

Selain itu, ketersediaan informasi yang memadai juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna e-katalog. Responden yang merasa bahwa informasi tentang produk kurang lengkap atau sulit diakses cenderung memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Oleh karena itu, TNI AL perlu memastikan bahwa e-katalog mereka menyediakan informasi yang komprehensif dan mudah diakses, termasuk deskripsi produk, spesifikasi, dan ketersediaan stok secara real-time.

Dengan mengatasi tantangan ini, TNI AL dapat meningkatkan kepuasan pengguna e-katalog dan pada gilirannya meningkatkan efektivitas belanja barang di lingkungan mereka. Langkah-langkah konkret seperti penyederhanaan antarmuka pengguna, penyediaan panduan yang jelas, dan peningkatan ketersediaan informasi dapat membantu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan adopsi serta pemanfaatan e-katalog oleh personel TNI AL. Dalam jangka panjang, investasi dalam peningkatan pengalaman pengguna e-katalog akan membawa manfaat besar bagi efisiensi dan efektivitas pengadaan barang di TNI AL.

Adapun upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna e-katalog dan efektivitas belanja barang di TNI AL memerlukan langkah-langkah yang komprehensif. Pertama-tama, diperlukan penyediaan pelatihan yang lebih intensif bagi pengguna tentang cara menggunakan e-katalog secara efektif. Pelatihan ini dapat mencakup pemahaman tentang fitur-fitur e-katalog, teknik pencarian yang efisien, dan cara berinteraksi dengan sistem secara optimal. Langkah ini akan membantu meningkatkan keterampilan dan pemahaman personel TNI AL dalam menggunakan e-katalog, sehingga mereka dapat memanfaatkannya secara maksimal dalam proses pengadaan barang.

Selain itu, perbaikan dalam desain antarmuka pengguna dengan fokus pada kesederhanaan dan kejelasan akan membantu mengurangi tingkat kesulitan pengguna dalam berinteraksi dengan e-katalog. Dengan menyederhanakan tata letak dan navigasi, serta menyediakan panduan yang jelas, pengguna akan lebih mudah menavigasi sistem dan menemukan informasi yang mereka butuhkan (Arifin et al., 2023). Hal ini akan membantu mengurangi tingkat frustrasi dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan e-katalog.

Langkah-langkah ini harus didukung oleh komitmen dari pihak TNI AL untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan e-katalog mereka berdasarkan umpan balik dari pengguna. Proses ini harus bersifat iteratif, dengan melakukan evaluasi rutin terhadap pengalaman pengguna dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan (Iqbal, 2020). Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini secara komprehensif, TNI AL dapat memastikan bahwa e-katalog mereka menjadi alat yang efektif dalam mendukung proses pengadaan barang dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Langkah lain yang dapat diambil adalah meningkatkan ketersediaan informasi yang relevan dan akurat dalam e-katalog. Ini dapat dilakukan dengan memperbarui dan memperluas database produk, menyediakan deskripsi yang jelas dan rinci tentang setiap produk, serta memastikan bahwa informasi tentang ketersediaan stok dan harga selalu diperbarui secara real-time. Dengan cara ini, pengguna akan merasa lebih percaya diri dalam melakukan pembelian melalui e-katalog dan mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Faujianto et al., 2023).

Memperbarui dan memperluas database produk akan memastikan bahwa semua barang yang dibutuhkan oleh personel TNI AL tersedia dalam e-katalog. Deskripsi produk yang jelas dan rinci juga penting untuk membantu pengguna memahami fitur-fitur dan spesifikasi produk dengan baik sebelum mereka memutuskan untuk membeli. Selain itu, informasi

tentang ketersediaan stok dan harga yang diperbarui secara real-time akan membantu menghindari situasi di mana pengguna menemukan bahwa barang yang mereka inginkan sudah tidak tersedia atau harga sudah berubah saat mereka melakukan pembelian.

Dengan adanya ketersediaan informasi yang lengkap dan akurat, pengguna akan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan e-katalog untuk melakukan pembelian barang. Mereka akan memiliki kepercayaan bahwa mereka dapat menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan bahwa mereka tidak akan kehilangan waktu dengan mencari informasi yang tidak lengkap atau tidak terbaru (Diani & Lubis, 2021). Akibatnya, tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan e-katalog akan meningkat, serta akan meningkatkan efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL secara keseluruhan (Ningsih et al., 2022).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam konteks efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL, penelitian ini menyoroti pentingnya memahami kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan e-katalog. Data survei dan wawancara mendalam mengungkapkan bahwa mayoritas pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan e-katalog, terutama terkait dengan navigasi dan interaksi dengan antarmuka pengguna. Kompleksitas sistem dan kurangnya pelatihan yang memadai menjadi penyebab utama ketidakpuasan pengguna. Lebih lanjut, analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna e-katalog sangat terkait dengan kemudahan penggunaan dan ketersediaan informasi yang memadai. Dengan menyederhanakan antarmuka pengguna, penyediaan panduan yang jelas, serta peningkatan ketersediaan informasi, diharapkan efektivitas belanja barang di lingkungan TNI AL dapat ditingkatkan, mendukung operasional TNI AL secara keseluruhan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, K., Daga, R., & Anshar, M. A. (2023). Analisis Penerapan E-Katalog terhadap Efektifitas dan Kepuasan Penyedia Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(2), 193–205. <https://doi.org/10.56858/jsmn.v2i2.165>
- Diani, F., & Lubis, F. A. (2021). Analisis Implementasi E-Katalog Terhadap Perkembangan UMKM di Kota Medan dalam Mendukung Kemajuan Ekonomi Syariah. *Jurnal Ilmiah*

- Ekonomi Islam*, 8(02), 1970–1981.
- Faujianto, S. A., Ajid Indrayana, Ahadiati Rohmatiah, & Mutmainah. (2023). Pengaruh Efisiensi Pemesanan, Kemudahan Pemasaran, Dan Penetapan Harga Pada Penggunaan E – Katalog Terhadap Perkembangan Umkm Di Kabupaten Magetan. *JAMER : Jurnal Akuntansi Merdeka*, 4(1), 33–45. <https://doi.org/10.33319/jamer.v4i1.96>
- Iqbal, M. (2020). Pengaruh Pelaksanaan E Katalog Dalam Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Terhadap the Effect of Implementation of E Catalogs in Procurement of Goods / Government Services. *Jurnal USM Law Review*, 3(1), 77–97.
- Ningsih, A., Fudholi, A., & Sumarni. (2022). *Hubungan Penerapan Elektronik Katalog Terhadap Efisiensi Pengadaan Dan Ketersediaan Obat Relationship of Application Catalogue Electronic Toward Efficiency Procurement and Availability of Drug*. 40, 241–248.
- Putri, T. D., Fauzan, F., & Yondrizal, Y. (2021). Optimization of Electronic Procurement Services (LPSE) In The Procurement Of Goods And Services For Development In Kota Pariaman. *Menara Ilmu*, 15(2), 84–98.
- Ratri, S. K., Hanggara, B. T., & Mursityo, Y. T. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) pada Website E-commerce di Indonesia menggunakan Metode Scenario Testing dan SUPR-Q (Studi Kasus: Tokopedia dan Bukalapak). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(6), 2573–2583. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Sigar, C., Haidar, K., & Astuti, R. F. (2022). Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Commerce Di Kalangan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 4(2), 53–61. <https://doi.org/10.30872/prospek.v4i2.2233>
- Widhi, A. B. (2022). *Efektivitas Layanan E-Catalogue Oleh Direktorat Pasar Digital Pengadaan Pada Lembaga*.