

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI ALFAGIFT MENGGUNAKAN
MODEL *DELONE* DAN *MCLEAN* STUDI KASUS
ALFA EXPRESS REST AREA KM 72B

Kamila Octaviani¹, Mutiara Andayani Komara, S.T., M.Kom², Imay Kurniawan, M.Kom³

^{1,2,3}Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana

email: kamilaoctaviani02@wastukencana.ac.id

Abstrak: Alfagift merupakan aplikasi belanja *online* dari Alfamart yang memberikan pengalaman berbelanja yang berbeda dengan manfaat keanggotaan yang terintegrasi (*online* dan *offline*). Ada beberapa permasalahan pada penggunaan aplikasi Alfagift seperti, tidak ada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), transaksi yang sering kali gagal, tidak ada informasi *Expired*, aplikasi sering mengalami masalah teknis seperti *bug*. Penelitian ini bertujuan untuk dijadikan bahan kebijakan perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja aplikasi. Penelitian kesuksesan Alfagift dengan menggunakan model *DeLone dan Mclean*. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem (KS) dengan kepuasan pengguna (KP), terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi (KI) dengan kepuasan pengguna (KP), tidak terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP) dengan manfaat bersih (MB).

Kata Kunci : *structural equation Model (SEM)*, *deLone and mcLean*, aplikasi alfagift, *Retail*, pengujian.

Abstract : *Alfagift is an online shopping application from Alfamart that provides a different shopping experience with integrated membership benefits (online and offline). There are several problems with the use of the Alfagift application, such as there is no Cash On Delivery (COD) payment method, transactions that often fail, there is no Expired information, the application often experiences technical problems such as bugs. This study aims to be material for company policies in an effort to improve application performance. Alfagift's success research using the DeLone and Mclean models. The results of this study are that there is a positive and significant relationship between system quality (KS) and user satisfaction (KP), there is a positive and significant relationship between information quality (KI) and user satisfaction (KP), there is no positive and significant relationship to user satisfaction. (KP) with net benefit (MB).*

Keywords : *structural equation model (SEM)*, *deLone and mcLean*, *alfagift application*, *retail*, *testing*.

PENDAHULUAN

Pergerakan perusahaan retail kian menjadi pesat dengan bukti munculnya berbagai macam pedagang eceran yang ada.) posisi terbanyak sebuah toko di Indonesia ialah toko modern yakni dengan persentase sebesar 7,06% dibandingkan pasar tradisional dengan persentase 88,52%. Hal demikian tentunya harus diperhatikan sebab dampak yang terjadi bisa membuat toko kecil kalah dalam bersaing. Waralaba yang berbentuk perusahaan toko yang modern dibatasi sebanyak 150 jumlah gerai, maka wajib dilakukan waralaba sebesar 40%. Dalam data BPS menjelaskan ada sebanyak 1.311 unit toko yang tergolong modern telah berdiri di Jawa Barat sebanyak 232 unit, Jawa Tengah sebanyak 161 unit serta DKI Jakarta sebanyak 52 unit [1].

Alfamart merupakan bentuk dari toko yang modern dengan basisnya *retail* yang mempunyai cabang besar di negara kita. Secara umum isi dari barang yang dipasarkan mulai dari makanan, minuman, dan keperluan hidup [2]. Seiring berkembangnya teknologi, perdagangan beranjak menjadi penjualan *online* yang menawarkan kelebihan dan kemudahan bagi konsumen, menjadi

peluang bagi perusahaan dalam menyediakan layanan *online* sebagai pendukung untuk layanan *offline*.

Smartphone atau gawai dapat membantu memberikan pelayanan kemudahan akses informasi kepada pengguna di dunia khususnya di Indonesia. Dalam kurun waktu tepatnya di 2015, yang memakai gawai itu berjumlah 28,6% saja. Dalam perkembangannya *smartphone* menjadi barang yang bisa dijangkau, hingga pada akhirnya user dari *smartphone* menjadi naik. Tercatat sebanyak 56,2% manusia di negara kita sudah memanfaatkan *smartphone*. Estimasi sampai 2025 ada peningkatan pada user *smartphone*. Mulai dari 2019 terhitung 6 tahun yang lalu terjadi penetrasi dari *smartphone* yang berkembang sebanyak 25,9% [3].

Alfamart memiliki aplikasi perangkat lunak digital yang menawarkan berbagai jenis produk yaitu aplikasi Alfagift yang merupakan layanan perdagangan dan pemesanan secara *online* [4]. Aplikasi ini mempunyai fitur yang menarik seperti beranda, produk, *barcode*, promo, akun, pesan masuk, transaksi, pengiriman dari titik point terdekat sesuai tempat tinggal konsumen

Namun ada beberapa permasalahan pada penggunaan aplikasi Alfagift yang dirasakan oleh beberapa konsumen yaitu, tidak ada metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD), transaksi yang sering kali gagal, tidak ada informasi *Expired*, aplikasi sering mengalami masalah teknis seperti *bug*.

Untuk mengetahui aplikasi yang digunakan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap konsumen dan perusahaan, untuk dijadikan bahan kebijakan perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja aplikasi, sehingga dapat digunakan untuk salah satu metode persaingan bisnis di masa pandemi ini. Maka perlu dilakukan penelitian kesuksesan Alfagift dengan memakai model *DeLone dan Mclean*. Penggunaan model ini berguna dalam mencari tahu keberhasilan dalam aplikasi. Untuk metode pengujian memakai metode *Structural Equation Modelling* (SEM).

TINJAUAN PUSTAKA

Analisis adalah mengurai, membedakan, memilih dan mengelompokkan kembali beberapa langkah dalam proses mengamplifikasi dan memahami sebuah teks. Upaya untuk melihat sesuatu secara keseluruhan dapat ditafsirkan sebagai upaya untuk menguraikan elemen dasarnya atau menyusun bagian-bagian ini untuk penyelidikan selanjutnya [5].

Salah satu tujuan perusahaan adalah untuk berhasil menyebarkan sistem informasi dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi bisnis organisasi. Meskipun demikian, sistem informasi terus-menerus diganggu oleh masalah pengguna dan sistem. Evaluasi atau pengukuran penting dilakukan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan suatu sistem informasi [6].

Alfagift ialah suatu pemasaran aplikasi yang dipakai dalam berbelanja via online dengan memberikan tawaran dan manfaat lebih dibandingkan dengan belanja offline [7].

SEM adalah metode pemodelan statistik cross-sectional, linier, dan universal. Dengan menggunakan SEM, Anda dapat melakukan analisis faktor, analisis jalur, dan analisis regresi, semuanya dalam satu langkah (regresi). Ada berbagai teknik analisis multivariat berbeda yang dapat digunakan bersama dengan Analisis Persamaan Struktural (SEM) [8].

Sampel adalah suatu bagian kecil pada populasi [9]. Pengguna aplikasi Alfagift menjadi sampel untuk penelitian ini karena

mereka mewakili bagian populasi yang representatif. Dalam penelitian ini digunakan rumus Lemeshow karena populasinya tidak diketahui, dan rumus Lemeshow untuk pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2} = \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = \text{dibulatkan } 100$$

METODE

Metode yang dipakai pada riset ini ialah metode penelitian kualitatif dengan objek penelitian di Alfa Express Rest Area KM 72B dengan tahapan seperti

Observasi pada tahap ini dilakukan observasi dengan pengamatan secara langsung terhadap konsumen mengenai aplikasi Alfagift, untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang akan dijadikan topik penelitian.

Studi Literatur pada tahap ini dengan mengumpulkan dan menelaah literatur yang berkaitan dengan analisis, konsep analisis kesuksesan sistem informasi, model DeLone dan McLean (D&M). Pencarian sumber dengan mempelajari jurnal penelitian, contoh-contoh skripsi dan karya ilmiah untuk dapat dijadikan referensi pada penelitian ini.

Penentuan Sampel dan Teknik Sampel pada riset ini pengambilan jumlah data sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan alpha 0,10 Penyusunan Kuesioner pengambilan data yang dipakai pada riset ini ialah kuesioner, dengan beberapa langkah sebagai berikut : Mengacu pada variabel yang telah ditentukan dan kuesioner yang dibagikan menjadi beberapa bagian seperti petunjuk pengisian, data responden, pertanyaan pokok analisis kesuksesan aplikasi Alfagift, yang akan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan dalam penelitian

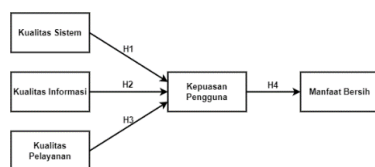
. Uji Coba (Pre-test) Kuesioner untuk memastikan efektivitas dari kuesioner yang telah disusun, maka dibutuhkan suatu uji pada kuesioner yang masuk dalam uji coba.

Uji Validitas dan Reliabilitas Pada tahap ini diberlakukan uji validitas guna mencari tahu apakah pertanyaan-pertanyaan yang disajikan pada angket benar-benar dapat diukur atau tidak. Sementara itu, uji reliabilitas dalam penelitian ini dijalankan guna mencari tahu seberapa banyak temuan-temuan dari ukuran kuesioner itu konsisten.

Penyebaran Kuesioner tahap ini membagikan kuesioner mengenai aplikasi Alfagift secara online kepada pengguna aplikasi Alfagift.

Pengolahan Data kuesioner yang telah disebarkan sebelumnya kepada sampel responden, untuk jawaban yang valid yang telah dilakukan dalam tahap uji validitas dan uji reliabilitas. Maka akan disimpan dalam format Excel, lalu pengolahan data riset dibantu memakai aplikasi SPSS. Pengujian Mode data dibantu aplikasi SPSS dihitung memakai Structural Equation Modeling (SEM), pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas memakai rumus Product Moment dan uji reliabilitas dengan perumusan Alpha Cronbach.

Interpretasi ini bagian terakhir dari penelitian yang akan menyimpulkan hasil riset, yang sudah berjalan. Kesimpulan yang diberikan atas dasar Analisa olah data, sehingga dapat memberikan jawaban atas analisis kesuksesan aplikasi Alfagift. Hipotesis dalam riset ini tergambar sebagai berikut:



Gambar.1 Hipotesis penelitian

Keterangan :

H1 : Kualitas Sistem (System Quality) diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satification).

H2 : Kualitas Informasi (Information Quality) diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satification).

H3 : Kualitas Layanan (Service Quality) diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satification).

H4 : Kepuasan Pengguna (User Satification)

diduga berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit).

Pemakaian indicator dalam instrument riset ialah hasil pengadopsian riset yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator-indikator yang digunakan dalam instrument pada penelitian ini, merupakan adopsi dari penelitian-penelitian sebelumnya. Indikator penelitian dapat dilihat pada tabel.1

Tabel.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Kode	Item
Kualitas Sistem (System Quality)	Kenyamanan Akses	KS1	1
	Integrasi Sistem Waktu Respon	KS2	1
		KS3	1
		KS4	1
Kualitas Informasi (Informati on Quality)	Kelengkapan	KI1	1
	Relevan	KI2	1
	Akurasi	KI3	1
	Ketepatan Waktu	KI4	1
	Bentuk (Format)	KI5	1
Kualitas Layanan (Service Quality)	Kesegaran	KL1	1
	Empati	KL2	1
	Jaminan	KL3	1
	Keandalan	KL4	1
Kepuasan Pengguna (User Satisfacti on)	Efisiensi	KP1	1
	Efektif	KP2	1
	Kepuasan Informasi	KP3	1
	Kepuasan Menyeluruh	KP4	1
Manfaat Bersih (Net Benefit)	Produktivitas	MB1	1
	Meningkatkan Pengetahuan	MB2	1
	Evektifitas Komunikasi	MB3	1

Variabel	Dimensi	Kode	Item
Kecepatan Pencarian	n	MB4	1

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji validitas konstruk dalam riset ini memakai teknik korelasi product moment dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25, kriteria di katakan Valid dalam pengujian ini adalah Jika R hitung > dari R Tabel (0,361) atau Signifikan . 0,05 berikut adalah hasil uji Validitas pada setiap Variabel

Tabel.2 Hasil Uji Validitas

Atribut	r ² Hitung	r ² Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem (System Quality)			
KS 1	0,888	0,361	Valid
KS 2	0,771	0,361	Valid
KS 3	0,781	0,361	Valid
KS 4	0,833	0,361	Valid
Kualitas Informasi (Information Quality)			
KI 1	0,785	0,361	Valid
KI 3	0,759	0,361	Valid
KI 3	0,670	0,361	Valid
KI 4	0,732	0,361	Valid
KI 5	0,704	0,361	Valid
Kualitas Layanan (Service Quality)			
KL 1	0,757	0,361	Valid
KL 2	0,885	0,361	Valid
KL 3	0,892	0,361	Valid
KL 4	0,913	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)			
KP 1	0,856	0,361	Valid
KP 2	0,826	0,361	Valid
KP 3	0,749	0,361	Valid
KP 4	0,816	0,361	Valid
Manfaat Bersih (Net Benefit)			
MB 1	0,849	0,361	Valid
MB 2	0,716	0,361	Valid
MB 3	0,811	0,361	Valid
MB 4	0,894	0,361	Valid

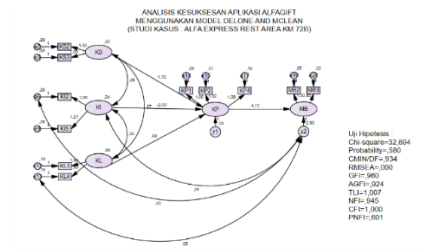
Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > (0,6). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel.3

Tabel.3 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
.971	21	Reliabel

Model Modifikasi

Gambar model modifikasi dapat dilihat pada gambar.2



Gambar.2 Hasil model modifikasi

Pada Gambar.2 didapatkan hasil beberapa indikator dari setiap variabel yang dihapus berdasarkan rekomendasi dari modification indices. Indikator yang dihapus yaitu KS1 dan KS4 pada variabel Kualitas Sistem, KI1, KI3, dan KI4 pada variabel Kualitas Informasi, KL1 dan KL2 pada variabel Kualitas Layanan, KP3 pada variabel Kepuasan Pengguna, MB1 dan MB4 pada variabel Manfaat Bersih. Sehingga Indikator variabel dari hasil modifikasi tersisa sebanyak 11 indikator.

Uji Kecocokan Model (Model-fit)

Goodness of Fit Indices	Cut off Value	Hasil peneltian	Tingkat Kecocokan
Absolute fit indices			
X Significance			
Probability	≥ 0,05	0,580	Marginal
GFI	≥ 0,90	0,960	Fit
RMSEA	≤ 0,08	0	Good Fit
RMR	≤ 0,08	0,024	Good Fit
SRMR	≤ 0,08	0,024	Good Fit
Nor. Chi-Square (X/DF)	< 2	0,934	Good Fit
Incremental Fit Indices			
NFI	≥ 0,90	0,945	Good Fit
TLI	≥ 0,90	1,007	Good Fit
CFI	≥ 0,90	1	Good Fit
RFI	≥ 0,90	0,914	Good Fit
IFI	≥ 0,90	1,004	Good Fit
Parcimony Fit Indices			
AGFI	≥ 0,90	0,924	Good Fit
PNFI	≥ 0,50	0,601	Good Fit
PGFI	≥ 0,50	0,509	Good Fit

Hasil Pengujian modifikasi model berdasarkan masukan dari tabel modification indices telah memenuhi. Jika terdapat satu atau dua kriteria Goodness of Fit yang telah memenuhi kriteria, maka model dikatakan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian model penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan sudah memenuhi syarat dan dinyatakan fit.

Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji model-*fit*, maka dilakukan pengujian hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil uji hipotesis adapat dilihat pada tabel.4

Tabel.4 Hasil Uji hipotesis

Variabel	C.R.	P	Keterangan
KP <--- KS	2,065	,039	Diterima
KP <--- KI	-2,711	,007	Diterima
KP <--- KL	,194	,846	Ditolak
MB <--- KP	2,301	,021	Diterima

Hasil dari tabel.4 dapat disimpulkan bahwa dari 4 hipotesis menunjukkan 3 hipotesis diterima dan 1 hipotesis yang ditolak.

Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Tujuan

Hipotesis 1 (H1) guna menganalisis dampak Kualitas Sistem pada Kepuasan Pengguna

H0 : Tidak terdapat Hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.

H1 : Terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.

Bobot P untuk relasi konstruk antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna adalah 0,039 berarti $<0,05$ kesimpulannya H0 ditolak H1 diterima, yang berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Sistem (KS) terhadap Kepuasan Pengguna (KP).

Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Tujuan Hipotesis 2 (H2) guna menganalisis dampak Kualitas Informasi pada Kepuasan Pengguna

H0 : Tidak terdapat Hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.

H1 : Terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Bobot P untuk relasi konstruk antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna adalah 0,007 berarti $<0,05$ kesimpulannya H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat relasi positif antara Kualitas Informasi (KI) dengan Kepuasan

Pengguna (KP).

Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Tujuan hipotesis 3 (H3) ialah mencari tahu Kualitas Layanan pada Kepuasan Pengguna

H0 : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

H1 : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Bobot P guna mengetahui dampak Kualitas Layanan pada Kepuasan Pengguna adalah 0,846 yang artinya lebih besar dari 0,05 sehingga kesimpulannya H0 diterima dan H1 ditolak, yang berarti tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (KL) terhadap Kepuasan Pengguna (KP).

Kepuasan pengguna terhadap Manfaat Benefit

Tujuan Hipotesis 4 (H4) untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

H0 : Terdapat Hubungan positif dan signifikan antara kualitas kepuasan pengguna dengan manfaat bersih.

H1 : Tidak Terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih

Bobot P untuk hubungan konstruk antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih adalah 0,021 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga kesimpulannya H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan manfaat bersih

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa Kualitas Sistem (KS) dan Kualitas Informasi (KI) dapat memberi kepuasan pada konsumen dalam menggunakan aplikasi tersebut, seperti dapat diakses di mana saja, terhubung dengan layanan resmi, informasi yang bermanfaat dan informasi yang mudah dipahami. Tetapi tidak terjadi pada Kualitas Layanan (KL) yang tidak dapat memberikan kepuasan pada konsumen dalam menggunakan aplikasi alfagift. Dan untuk

Kepuasan Pengguna (KP) dapat memberikan pengaruh terhadap Manfaat Bersih (MB) pada profit perusahaan.

SARAN

Saran untuk peneliti selanjutnya, perlu adanya penambahan jumlah populasi sehingga peneliti dapat melihat lebih luas kondisi aplikasi yang diterapkan pada perusahaan, perlu ditambahkan indikator pada setiap konstruk agar pengujian dapat dilakukan secara spesifik, perlu uji coba menggunakan skema kovarian variabel berbeda agar hasil dari penelitian dapat lebih menyakinkan.

Saran untuk Aplikasi Alfagift perlu meningkatkan kualitas layanan agar pengguna mudah menggunakan aplikasi Alfagift, terutama dalam hal jaminan keamanan yang dapat dipercaya oleh konsumen, aplikasi Alfagift perlu lebih meningkatkan keakuratan dan kelengkapan informasi, agar pengguna tidak ragu dalam menggunakan aplikasi Alfagift.

Saran untuk pengguna, pergunakan aplikasi Alfagift yang telah diterapkan sebaik mungkin untuk efisiensi pembelanjaan online, kemudian jika dalam penggunaannya terdapat permasalahan atau kesulitan segera laporkan pada pihak terkait, agar permasalahan tentang penerapan aplikasi tersebut dapat segera diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Katadata, D. (2019). *2018, Terdapat 1.131 Toko Modern di Indonesia*. 2019.
- [2,4,7] Trijaya, S. A. (2022). *Tentang Alfagift*. <https://alfagift.id/tentang-alfagift>
- [3] Katadata. (2021). Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025. *Databoks. Katadata. Co. Id*, 1. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/pengguna-smartphone-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>
- [5] Muhdar, A. (2021). Analisis Mengenai Pengaruh Politik Terhadap Kehidupan Di Kampung Yeflio Distrik Mayamuk Kabupaten Sorong. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 9(2), 67–72. <https://doi.org/10.51817/jia.v9i2.479>

- [6] Safitri, N. (2020). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone & McLean pada Sistem Informasi Pengelolaan Proyek. *INFORMATICS FOR EDUCATORS AND PROFESSIONAL: Journal of Informatics*, 4(2), 173. <https://doi.org/10.51211/itbi.v4i2.1346>
- [8] Sarwono, Jonathan. (2018). *Pengertian*
- [9] Prof. Dr. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta R&D. In *Alfabeta, CV* (Nomor April).