

Peran Confirmation dan System Quality Terhadap Peningkatan Continuance Intention Aplikasi Alfagift (Studi Pada Retail Alfamart)

Oleh:

Yuni Puspitawati,

Dr. Imelda Dian Rahmawati

Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2026



Pendahuluan

Perkembangan teknologi telah mengubah cara perusahaan ritel dalam melayani konsumen, seperti aktivitas belanja yang awalnya dilakukan secara langsung kini mulai berpindah ke layanan berbasis aplikasi. Perubahan tersebut mendorong perusahaan ritel (Alfamart) untuk menyediakan berbagai layanan digital seperti aplikasi Alfagift agar transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis bagi pelanggan.

Namun, keberhasilan aplikasi tidak hanya dilihat dari banyaknya unduhan, melainkan dari apakah pengguna terus memakainya atau tidak. Pada **tahun 2020 dan 2021**, terjadi **penurunan pengguna yang signifikan**, sebesar **-10 % dan -44 %**. Penurunan tersebut terjadi akibat **perubahan pola belanja konsumen** ketika pembatasan sosial dilonggarkan dan pelanggan kembali berbelanja offline. Masih ditemukan keluhan seperti error sistem, kendala login, dan keterlambatan layanan. Hal ini dapat memengaruhi niat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi. Karena itu, penelitian ini berfokus pada faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan atau continuance intention.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apakah *confirmation* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift?
2. Apakah *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift?
3. Dalam konteks Alfagift, belum terdapat bukti empiris yang jelas mengenai apakah *confirmation* dan *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift.

Metode

- Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif dengan metode survei.
- Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.
- Populasinya para pengguna aplikasi Alfagift.
- Sampel minimal 100 responden.
- Analisis yang dilakukan menggunakan regresi linier berganda melalui SPSS.

Hasil

- Confirmation berpengaruh positif terhadap continuance intention.
- System quality berpengaruh positif terhadap continuance intention.

Pembahasan

- Ketika aplikasi bekerja sesuai dengan harapan, maka pengguna merasa tidak dirugikan dan akan menggunakannya kembali.
- kualitas teknis seperti kecepatan, kemudahan, dan keamanan juga menjadi pertimbangan utama.
- Sehingga, faktor pengalaman dan faktor teknis sama-sama berperan dalam mempertahankan pengguna.

Temuan Penting Penelitian

- Continuance intention tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknis, tetapi juga oleh kesesuaian harapan pengguna.
- System quality menjadi faktor strategis dalam mempertahankan pengguna aplikasi ritel.
- Sehingga Integrasi dua teori (ECM dan IS Success Model) memberikan model empiris yang lebih komprehensif dalam konteks ritel digital Indonesia.

Manfaat Penelitian

- Secara akademik, penelitian ini dapat memperluas literatur continuance intention pada konteks aplikasi ritel berbasis omnichannel.
- Secara praktis, hasil penelitian tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Referensi

- Bhattacharjee (2001) – Expectation Confirmation Model
- DeLone & McLean (2003) – Information System Success Model
- Lee et al. (2024) – Mobile Shopping Apps Continuance
- Abbasi et al. (2024) – Retail Apps Continuance
- Song et al. (2023) – System Quality and Continuous Usage

