

The Role of Confirmation and System Quality in Increasing Continuance Intention in the Alfagift Application (A Study at Alfamart Retail)

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

Yuni Puspitawati ¹⁾, Imelda Dian Rahmawati ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: imeldadian@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effect of confirmation and system quality on the continuance intention of Alfagift application users. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results indicate that confirmation has a positive and significant effect on continuance intention with a significance value of 0.000, while system quality also has a positive and significant effect with a significance value of 0.001. Furthermore, both variables simultaneously have a significant effect on continuance intention. The coefficient of determination (R^2) of 0.746 indicates that confirmation and system quality explain 74.6% of the variance in continuance intention, while the remaining 25.4% is explained by other factors outside the research model. These findings suggest that the alignment between users' expectations and the application's performance, along with high system quality, plays an important role in encouraging the continued use of the Alfagift application.*

Keywords - confirmation, system quality, continuance intention, Alfagift

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konfirmasi dan kualitas sistem terhadap niat penggunaan berkelanjutan (continuance intention) pengguna aplikasi Alfagift. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode regresi linier berganda menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konfirmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, sedangkan kualitas sistem juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Selain itu, kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap continuance intention. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,746 menunjukkan bahwa konfirmasi dan kualitas sistem mampu menjelaskan 74,6% variasi continuance intention, sedangkan sisanya sebesar 25,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja aplikasi serta kualitas sistem yang baik berperan penting dalam mendorong penggunaan aplikasi Alfagift secara berkelanjutan.*

Kata Kunci - konfirmasi, kualitas sistem, continuance intention, Alfagift.

I. 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 untuk menyediakan berbagai layanan digital agar transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis bagi pelanggan. Fenomena ini semakin relevan dengan meningkatnya penetrasi internet dan dominasi terhadap penggunaan perangkat mobile sebagai sarana utama dalam mengakses layanan digital[1]. Kondisi tersebut menjadikan aplikasi ritel mobile sebagai kanal strategis dalam mendukung aktivitas konsumsi masyarakat modern. Salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia yang merespons transformasi digital tersebut ialah Alfamart dengan meluncurkan sebuah aplikasi bernama Alfagift. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan layanan belanja online yang terhubung dengan lebih dari 15.000 gerai Alfamart di seluruh Indonesia. Alfagift menyediakan fitur pembelian kebutuhan harian, promosi, poin keanggotaan, dan layanan pengiriman cepat. Kehadirannya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memberikan pengalaman belanja yang lebih praktis bagi konsumen.

Keberhasilan aplikasi ritel digital tidak hanya ditentukan oleh tingkat adopsi awal atau jumlah unduhan pengguna. Banyak pengguna berhenti menggunakan aplikasi setelah beberapa kali interaksi awal. Pada tahun 2020 dan 2021, terjadi penurunan pengguna yang signifikan, sebesar -10 % dan -44 %. Penurunan tersebut diperkirakan

akibat perubahan pola belanja konsumen ketika pembatasan sosial dilonggarkan dan pelanggan kembali berbelanja offline[2]. Persentase anggota aktif Alfagift juga relatif stabil namun rendah, turun dari sekitar 16,70% pada 2023 menjadi 16,29% pada Mei 2025[3]. Berdasarkan review pada Google Play Store, terdapat keluhan terkait ketersediaan produk, error sistem, kendala login, kendala layanan pesan antar (kendala waktu pengiriman) dan customer service yang kurang responsif[4]. Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih menghadapi tantangan dalam mempertahankan pengguna agar tetap menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Dalam bidang sistem informasi, kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem setelah memperoleh pengalaman penggunaan dikenal sebagai *continuance intention* [6]. Pemilihan Alfagift sebagai objek penelitian didasarkan pada karakteristiknya sebagai aplikasi ritel berbasis *omnichannel* yang mengintegrasikan layanan digital dengan gerai fisik. Karakteristik tersebut menjadikan Alfagift memiliki konteks penggunaan yang berbeda dibandingkan aplikasi *mobile payment* maupun *e-commerce*.

Continuance intention merupakan kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan suatu sistem atau aplikasi setelah memperoleh pengalaman penggunaan sebelumnya. Konsep tersebut dijelaskan dalam *Expectation Confirmation Model (ECM)* yang menyatakan bahwa keputusan pengguna untuk melanjutkan penggunaan suatu sistem dipengaruhi oleh hasil evaluasi terhadap pengalaman penggunaan yang telah diperoleh [6]. Dalam konteks aplikasi ritel digital, *continuance intention* menjadi indikator penting karena mencerminkan keberhasilan aplikasi dalam mempertahankan pengguna untuk terus menggunakan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, semakin tinggi *continuance intention* yang dimiliki pengguna, semakin besar peluang aplikasi untuk mempertahankan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

Confirmation merupakan tingkat kesesuaian antara harapan awal pengguna dengan kinerja aktual sistem setelah digunakan. Konsep tersebut dijelaskan dalam *Expectation Confirmation Model (ECM)* yang menjelaskan bahwa pengguna akan membandingkan harapan sebelum menggunakan sistem dengan pengalaman aktual yang diperoleh setelah penggunaan [6]. Apabila pengalaman penggunaan sesuai atau melebihi harapan, maka akan terbentuk evaluasi positif terhadap sistem sehingga mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Sebaliknya, apabila pengalaman penggunaan tidak sesuai dengan harapan, maka kecenderungan pengguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi dapat menurun.

System quality merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas teknis suatu sistem informasi yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan. Konsep tersebut dijelaskan dalam *Information System Success Model* yang menempatkan *system quality* sebagai salah satu dimensi utama dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi [7]. Kualitas sistem yang baik mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih nyaman, meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan sistem. Kualitas sistem yang baik diharapkan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih positif sehingga menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam mengevaluasi keberhasilan aplikasi digital.

Penelitian mengenai *continuance intention* telah banyak dilakukan pada berbagai layanan digital seperti *mobile payment*, *e-commerce*, dompet digital, dan transportasi daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *confirmation* maupun *system quality* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap *continuance intention* pengguna [8], [9], [10], [11]. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada layanan keuangan digital dan platform *e-commerce*, sedangkan penelitian pada aplikasi ritel berbasis *omnichannel*, khususnya Alfagift, masih relatif terbatas [2], [3], [8]. Selain itu, penelitian sebelumnya menggunakan model konseptual dan metode analisis yang berbeda sehingga masih terdapat peluang untuk menguji kembali pengaruh *confirmation* dan *system quality* terhadap *continuance intention* pada konteks aplikasi ritel berbasis *omnichannel* [8], [9], [12]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut menggunakan analisis regresi linier berganda.

Pengembangan Hipotesis

Confirmation merupakan konstruk utama dalam ECM yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan awal pengguna dan kinerja aktual sistem. *Confirmation* positif terbentuk ketika kinerja sistem memenuhi atau melebihi ekspektasi pengguna, sehingga mendorong niat penggunaan berkelanjutan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada berbagai konteks aplikasi digital[5],[6]. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

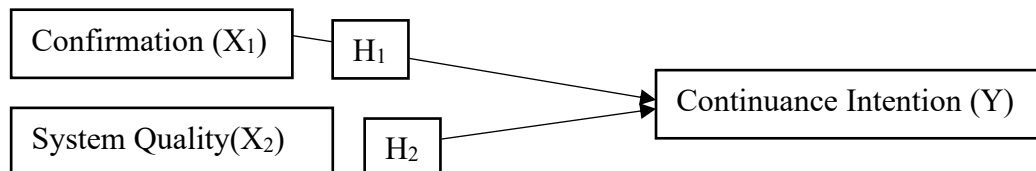
H1: *confirmation* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift.

System quality merupakan persepsi pengguna terhadap kualitas teknis sistem yang meliputi kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan respons, fleksibilitas, dan keamanan. *System quality* yang baik akan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pengguna terhadap sistem, sehingga mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan. Sejumlah penelitian empiris membuktikan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *continuance intention*, khususnya pada aplikasi *mobile*[10],[7]. Berdasarkan argument tersebut, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H2: *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini disusun berdasarkan *Expectation Confirmation Model* dan *Information System Success Model*. *Continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift dipengaruhi oleh faktor psikologis berupa *confirmation* dan faktor teknis berupa *system quality*. *Confirmation* merepresentasikan evaluasi pengguna terhadap kesesuaian harapan dan kinerja aktual aplikasi, sedangkan *system quality* menggambarkan kualitas teknis sistem yang dirasakan pengguna. Secara konseptual, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

II. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode survei guna menguji hubungan antara *confirmation* dan *system quality* terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para responden yang telah memenuhi kriteria penelitian, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian ini merupakan explanatory research yang berfokus pada pengujian hubungan kausal antara variabel independen dan dependen berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner online kepada pengguna aplikasi Alfagift yang memenuhi kriteria sebagai responden. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh *confirmation* dan *system quality* terhadap *continuance intention*.

C. Lokasi

Penelitian ini dilakukan pada pengguna Alfagift di wilayah Sidoarjo dan Surabaya. Berfokus pada persepsi terhadap *confirmation*, *system quality*, dan *continuance intention*. Data diperoleh melalui kuesioner daring yang disebarkan kepada pengguna aplikasi.

D. Populasi dan Sample

Populasi penelitian meliputi seluruh pengguna aplikasi Alfagift. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan agar responden yang berpartisipasi sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden meliputi :

1. Memiliki aplikasi Alfagift.
2. Pernah menggunakan aplikasi Alfagift untuk melakukan transaksi atau aktivitas belanja.

Jumlah sampel penelitian ditentukan berdasarkan pedoman ukuran sampel untuk analisis multivariat, yaitu sebanyak 5–10 kali jumlah indikator penelitian, dengan jumlah minimum 100 responden[20]. Penelitian ini memiliki 13 indikator, sehingga jumlah sampel yang direkomendasikan berada pada rentang 65–130 responden. Oleh karena itu, penggunaan 100 responden telah memenuhi kriteria kecukupan sampel dan dinilai memadai untuk analisis regresi linier berganda.

E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Referensi
<i>Confirmation</i>	Tingkat kesesuaian antara ekspektasi awal pengguna dengan kinerja aktual sistem setelah penggunaan, yang mencerminkan evaluasi pengalaman pascapenggunaan.	1) Kesesuaian kinerja dengan harapan 2) Pengalaman melebihi ekspektasi 3) Pemenuhan kebutuhan pengguna	[8], [10],[11]

		4) Keputusan penggunaan yang tepat	
<i>System Quality</i>	Persepsi pengguna terhadap kualitas teknis aplikasi yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas fitur, dan keamanan data.	1) Kemudahan penggunaan 2) Kecepatan akses 3) Keandalan sistem 4) Fleksibilitas fitur 5) Keamanan data	[9],[9],[12]
<i>Continuance Intention</i>	kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi berdasarkan pengalaman yang telah diperoleh.	1) Niat penggunaan kembali 2) Preferensi terhadap sistem 3) Rencana penggunaan jangka panjang 4) Kesiediaan merekomendasikan	[8],[1],[9]

Sumber: Diringkas oleh penulis

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online menggunakan skala Likert lima poin, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan disebarluaskan melalui media online seperti Google Form kepada pengguna aplikasi Alfagift.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan regresi linier berganda melalui SPSS untuk menguji pengaruh *confirmation* dan *system quality* terhadap *continuance intention*. Analisis dilakukan secara bertahap, meliputi pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, estimasi regresi, pengujian hipotesis (uji t), serta perhitungan koefisien determinasi (R^2).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis

Hasil Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring dengan memanfaatkan platform *Google Forms* kepada 100 responden. Seluruh data yang terkumpul kemudian direkap dan diolah menggunakan Microsoft Excel untuk memudahkan proses pengecekan, seperti mengidentifikasi data yang belum lengkap maupun jawaban yang tidak sesuai dengan kriteria penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa penelitian ini didominasi oleh responden perempuan, yaitu sebanyak 66 orang atau 66%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 34 orang atau 34%. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia di bawah 20 tahun dengan jumlah 50 orang (50%). Mayoritas responden juga berdomisili di Sidoarjo dan memiliki status sebagai pelajar atau mahasiswa dengan persentase sebesar 59%. Ditinjau dari pengalaman penggunaan aplikasi Alfagift, mayoritas responden telah menggunakan aplikasi tersebut selama lebih dari satu tahun dengan persentase 44%. Sementara itu, frekuensi penggunaan yang paling banyak ditemukan adalah 1–2 kali dalam satu bulan, yaitu sebesar 49%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah cukup familiar dengan penggunaan aplikasi sehingga mampu memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka secara langsung.

Uji Validasi

Kriteria:

- $r_{hitung} > r_{tabel}$
- $r_{tabel} = 0,195$

Variabel Confirmation (X1)			
Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,91	0,195	Valid

X1.2	0,81	0,195	Valid
X1.3	0,80	0,195	Valid
X1.4	0,86	0,195	Valid

Variabel Sistem Quality (X2)			
Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,73	0,195	Valid
X2.2	0,75	0,195	Valid
X2.3	0,76	0,195	Valid
X2.4	0,74	0,195	Valid
X2.5	0,71	0,195	Valid

Variabel Continuance Intention (Y)			
Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1.1	0,85	0,195	Valid
Y1.2	0,88	0,195	Valid
Y1.3	0,88	0,195	Valid
Y1.4	0,81	0,195	Valid

Pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian telah memenuhi kriteria validitas karena masing-masing item mempunyai nilai r hitung lebih tinggi dari pada nilai r tabel (0,195). Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam kuesioner dinilai mampu merepresentasikan variabel penelitian secara memadai.

Uji Reliabilitas		
Variabel	Alpha	Keterangan
X1	0,872	Reliabel
X2	0,795	Reliabel
Y	0,878	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel *confirmation*, *system quality*, dan *continuance intention* memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,872, 0,795, dan 0,878. Seluruh nilainya melampaui batas minimum yaitu sebesar 0,70 sehingga kesimpulan yang dapat diambil ialah bahwa instrumen penelitian mempunyai tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam pengambilan maupun pengumpulan data.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan guna mengevaluasi apakah residual pada model regresi mengikuti distribusinormal sebagai salah satu asumsi dalam analisis regresi linier. Hasil uji Kolmogorov–Smirnov menunjukkan bahwa Asymp. Sig memiliki nilai sebesar 0,011. Nilai tersebut berada di bawah taraf signifikansi 0,05 sehingga residual secara statistik belum memenuhi asumsi normalitas. Meskipun begitu, pola sebaran pada grafik Normal P–P Plot masih mengikuti garis diagonal tanpa menunjukkan penyimpangan yang berarti. Itulah mengapa, model regresi ini tetap dapat digunakan dalam dasar analisis.

Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	,289	,999		,290	,773	
	X1	,662	,085	,637	7,828	,000	,394 2,536
	X2	,253	,076	,270	3,312	,001	,394 2,536

a. Dependent Variable: Y

Setiap variabel independen memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,394, dan nilai VIF sebesar 2,536. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memenuhi kriteria pengujian karena mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,10 dan VIF di bawah 10. Sehingga, tidak ditemukan adanya indikasi hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,694	,632	4,261	,000
	X1	-,033	,054	-,096	,541
	X2	-,054	,048	-,174	,268

a. Dependent Variable: ABSRES

Berdasarkan uji Glejser, variabel *confirmation* memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,541 sedangkan *system quality* sebesar 0,268. Kedua variabel tersebut memiliki nilai lebih besar dari 0,05, sehingga model regresinya tidak mengalami yang namanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,289 + 0,662X_1 + 0,253X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa *confirmation* dan *system quality* mempunyai koefisien regresi yang positif, sehingga peningkatan kedua variabel tersebut diikuti oleh meningkatnya *continuance intention* pengguna Alfagift.

Pengujian Hipotesis

Uji T (Parsial)

Variabel	T hitung	T tabel	Kriteria
X1	7,828	1,984	Berpengaruh
X2	3,312	1,984	Berpengaruh

Hasil uji t menunjukkan variabel *confirmation* mempunyai nilai t hitung sebesar 7,828 dengan signifikansi 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Variabel *system quality* memiliki nilai t hitung sebesar 3,312 dengan signifikansi 0,001. Ini menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Dengan demikian, **H1 dan H2 diterima**.

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 ^a	,746	,741	1,431
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Nilai **R Square sebesar 0,746** menunjukkan bahwa *confirmation* dan *system quality* mampu menjelaskan *continuance intention* sebesar **74,6%**, sedangkan **25,4%** sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Pembahasan

Pembahasan Pengaruh Confirmation terhadap Continuance Intention

Hasil analisis menunjukkan bahwa *confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai t hitung sebesar 7,828 yang lebih tinggi daripada t tabel sebesar 1,984. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa hipotesis pertama dapat diterima. Kondisi ini dapat terjadi karena pengguna biasanya memiliki ekspektasi tertentu sebelum

menggunakan aplikasi. Setelah aplikasi digunakan, pengguna akan menilai apakah pengalaman yang dirasakan sesuai dengan harapan sebelumnya atau tidak. Ketika pengguna merasa bahwa fitur yang tersedia, kemudahan penggunaan, serta layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan mereka, maka akan terbentuk penilaian positif terhadap aplikasi.

Penilaian positif tersebut kemudian mendorong munculnya rasa yakin bahwa keputusan menggunakan Alfagift merupakan keputusan yang tepat. Perasaan tersebut secara tidak langsung akan meningkatkan niat pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi pada kesempatan berikutnya. Hasil penelitian ini mendukung *Expectation Confirmation Model (ECM)* yang menyatakan bahwa *confirmation* merupakan faktor penting dalam menentukan keberlanjutan penggunaan suatu sistem [6]. Ketika pengalaman aktual pengguna sesuai atau melebihi ekspektasi awal, kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan sistem juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada berbagai layanan digital, termasuk layanan *mobile payment* [11]. Selain itu, penelitian pada pengguna aplikasi Alfagift juga menunjukkan bahwa *confirmation* memiliki peran penting dalam meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan [10]. Kesamaan temuan tersebut semakin memperkuat bahwa *confirmation* merupakan salah satu faktor utama yang mendorong pengguna untuk terus menggunakan suatu aplikasi secara berkelanjutan.

Pembahasan Pengaruh System Quality terhadap Continuance Intention

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Nilai signifikansi sebesar 0,001 dengan nilai *t* hitung sebesar 3,312 yang lebih besar daripada *t* tabel sebesar 1,984 menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Dengan demikian, kualitas sistem menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi Alfagift. Kualitas sistem dalam penelitian ini mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas fitur, dan keamanan data. Aspek-aspek tersebut menjadi hal yang cukup diperhatikan oleh pengguna saat menggunakan sebuah aplikasi digital.

Pengguna pada umumnya akan merasa lebih nyaman ketika aplikasi dapat berjalan dengan lancar, tidak sering mengalami error, dan memiliki respon yang cepat saat digunakan. Sebaliknya, apabila aplikasi sering mengalami gangguan teknis seperti loading lama atau error ketika transaksi berlangsung, maka hal tersebut dapat menurunkan minat pengguna untuk menggunakan aplikasi kembali. Hasil penelitian ini mendukung *Information System Success Model* yang menjelaskan bahwa *system quality* merupakan salah satu dimensi penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi [7]. Sistem yang memiliki kualitas yang baik akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih positif sehingga mendorong pengguna untuk terus memanfaatkan layanan yang tersedia. Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* [9], [10]. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas teknis aplikasi merupakan salah satu strategi yang penting dalam mempertahankan pengguna agar tetap menggunakan aplikasi dalam jangka panjang.

V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, *confirmation* dan *system quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pengguna aplikasi Alfagift. Di antara kedua variabel tersebut, *confirmation* memberikan pengaruh yang lebih besar, sehingga kesesuaian antara harapan pengguna dengan pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan aplikasi menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan secara berkelanjutan. Sementara itu, *system quality* turut mendukung *continuance intention* melalui kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan aplikasi. Kedua variabel, secara bersama-sama mampu menjelaskan 74,6% variasi *continuance intention*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan Alfagift dipengaruhi oleh kualitas sistem sekaligus kemampuan aplikasi dalam memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola aplikasi Alfagift disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem dengan menjaga stabilitas aplikasi, mempercepat waktu respons, serta meminimalkan terjadinya error selama penggunaan. Selain itu, pengembangan fitur dan layanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan serta harapan pengguna agar pengalaman penggunaan tetap positif dan mampu meningkatkan *continuance intention*. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *continuance intention*, seperti *satisfaction*, *perceived usefulness*, *trust*, atau *perceived value*. Penelitian juga dapat diperluas pada aplikasi ritel digital lainnya atau menggunakan cakupan responden yang lebih beragam sehingga menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- [1] Pemerintah Republik Indonesia, “Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa,” Jan. 2014. Accessed: Jul. 06, 2026. [Online]. Available: Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- [2] A. Santhi and R. Rahma, “Analisis Kinerja Keuangan Pemerintah Desa Lembang Mesakada Kabupaten Pinrang Analysis Of Financial Performance Of Lembang Mesakada Village Government, Pinrang Regency,” 2023.
- [3] B. Pinter, D. Desa, and U. K. Rakyat, “A Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Indonesia Dana Desa.”
- [4] A. Hermawansyah, I. Fitri Azmi, A. Muhammad, and P. STIA LAN Makassar, “Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Badan Permusyawaratan Desa terhadap Pengelolaan Keuangan Desa,” Makasar, Sep. 2023.
- [5] M. Syadeli, “Determinan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Desa Melalui Transparansi,” 2021.
- [6] S. Ahmad and S. Sapar, “Pengaruh Partisipasi Masyarakat, Kompetensi Aparat, Sistem Keuangan Desa dan Pengawasan terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Luwu Timur,” *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, vol. 3, no. 2, pp. 81–93, Feb. 2023, doi: 10.52436/1.jpti.278.
- [7] C. A. Sugiharti and S. Hariani, “Dampak Akuntabilitas, Transparansi Dan Pengawasan Terhadap Pengelolaan Dana Desa,” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 11–18, Mar. 2021, doi: 10.36407/jrmb.v6i1.315.
- [8] A. S. Utami, M. Mauliana, K. : Ayu, and S. Utami, “Determinasi Pendelegasian: Tugas, Wewenang Dan Pertanggungjawaban (Literature Review Pengantar Manajemen Msdm),” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Ssosal*, vol. 3, no. 2, Jul. 2022, doi: 10.38035/jmpis.v3i2.
- [9] E. Hermawan, “Pengaruh Kompetensi, Pendelegasian Wewenang dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja,” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 148–159, Sep. 2019, doi: 10.30596/maneggio.v2i2.2235.
- [10] R. Fazira and L. Erdawati, “Pengaruh Pendelegasian Wewenang Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Tangerang,” 2019. [Online]. Available: <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ds>
- [11] Suhendra and Indri Septiani, “The Effect of Internal Control System, Clarity of Budget Objectives and Delegation of Authority on Managerial Performance,” *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, vol. 3, no. 1, pp. 156–166, Jan. 2023, doi: 10.35877/454ri.daengku1437.
- [12] Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, *Internal Control – Integrated Framework*. New York: COSO, 2013.
- [13] Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- [14] Husaeri Priatna and Hanifa Tri Ashari, “Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Dan Penerapan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Keuangan Pada Pemerintahan Desa Di Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Apr. 2025.
- [15] R. B. Samudra, Y. Ariessa Pravasanti, and L. Kristiyanti, “Pengelolaan Keuangan, Transparansi, dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Keuangan Desa: Studi pada Pemerintah Desa Papahan Kabupaten Karanganyar,” *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, vol. 5, no. 1, 2026, doi: 10.53088/jikab.v5i1.169.
- [16] D. Setiawan, M. Iqbal, and S. Diani, “Pengaruh Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Add) Dan Penerapan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Keuangan Pada Pemerintah Desa.”
- [17] C. Author, L. Ayuning Tyas, and K. Purwanti, “Pengaruh Adopsi E-Banking Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia ARTICLE INFO ABSTRACT,” *Journal of Islamic Finance and Accounting*, vol. 3, no. 2, 2020.
- [18] Hasan and Bilal Ramadhan, “Perangkat Desa di Tabanan Tilap Dana Desa, Uang Rp 850 Juta Dittransfer ke Rekening Pribadi,” Kompas.com. Accessed: May 03, 2026. [Online]. Available: <https://denpasar.kompas.com/read/2025/09/25/183424278/perangkat-desa-di-tabanan-tilap-dana-desa-uang-rp-850-juta-dittransfer-ke>
- [19] Ardy Ardiansah, “Kades dan dua perangkat desa di Dompu ditahan atas dugaan korupsi dana desa,” ANTARANTB.
- [20] “Tiga Perangkat Desa Lampuara Ditetapkan sebagai Tersangka Korupsi Dana Desa,” Replubika.
- [21] K. Audela and I. Kristianti, “The Effectiveness of Internal Control in Village Fund System,” *AFRE (Accounting and Financial Review)*, vol. 5, no. 1, pp. 1–10, Mar. 2022, doi: 10.26905/afr.v5i1.7469.
- [22] Y. Mutia Basri, O. Fadilla, and A. Azhar, “Determinants of Fraud in the Village Government: The Pentagon’s Fraud Perspective.” [Online]. Available: [www/http/jurnal.unsyiah.ac.id/JAROE](http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAROE)

- [23] I. H. Ahmad and R. Patria, “Kebijakan Penggunaan Dana Desa untuk Kopdes Merah PutihA Wakil Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal.” [Online]. Available: www.kemendes.go.id
- [24] Universitas Gadjah Mada, “Pengalihan 58% Dana Desa untuk Koperasi Merah Putih Dinilai Melemahkan Semangat Otonomi Desa,” *Berita Universitas Gadjah Mada*, Mar. 2026, Accessed: Jul. 07, 2026. [Online]. Available: https://ugm.ac.id/id/berita/pengalihan-58-dana-desa-untuk-koperasi-merah-putih-dinilai-melemahkan-semangat-otonomi-desa/?utm_s
- [25] Jawa Pos, “Penggunaan 58,03 Persen Dana Desa untuk Kopdes Merah Putih Disebut Sebagai Realokasi, Bukan Pemotongan,” *JawaPos.com*, Apr. 2026, Accessed: Jul. 07, 2026. [Online]. Available: https://www.jawapos.com/nasional/2604240264/penggunaan-5803-persen-dana-desa-untuk-kopdes-merah-putih-disebut-sebagai-realokasi-bukan-pemotongan?utm_source=chatgpt.com
- [26] M. C. Jensen and W. H. Meckling, “Theory Of The Firm: Managerial Behavior, Agency Costs And Ownership Structure,” Q North-Holland Publishing Company, 1976.
- [27] K. Joseph Seun, I. Olusola Esther, and A. Adeyemi Wasiu, “Unveiling Stewardship Theory: Emerging Trends and Future Direction,” *Journal of Business and African Economy E-ISSN*, vol. 11, no. 2, p. 2025, 2025, doi: 10.56201/jbae.v11.no2.2025.pg95.112.
- [28] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2023. Accessed: Mar. 12, 2026. [Online]. Available: <https://repository.unpas.ac.id/30371/1/METODE%20PENELITIAN%20KUANTITATIF%20KUALITATIF%20DAN%20R%26D.pdf>
- [29] Arsyanda Fikiza and H. Halimatusyadiah, “Pengaruh Elemen Fraud Hexagon Theory dalam Mendeteksi Kecurangan pada Pengelolaan Dana Desa,” *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol. 4, no. 3, pp. 510–522, Jul. 2025, doi: 10.54259/akua.v4i3.5156.
- [30] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Edisi 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.