

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang semakin pesat memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas manusia. Perkembangan ini turut memengaruhi pola kebiasaan sehari-hari, baik dalam bidang ekonomi maupun sosial budaya, yang mengalami perubahan signifikan. Salah satu perubahan tersebut terlihat pada perilaku belanja masyarakat, yang beralih dari cara konvensional ke belanja elektronik, terutama dalam aspek fundamental seperti pembelian pangan. Saat ini, masyarakat cenderung memilih membeli makanan siap saji dibandingkan memasak sendiri, terutama dikarenakan kesibukan yang membatasi waktu untuk memasak. Selain itu, pembelian makanan siap saji dianggap lebih efisien dan efektif [1].

Alfamart merupakan salah satu bentuk toko modern berbasis ritel yang memiliki jaringan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Produk yang ditawarkan mencakup berbagai kebutuhan sehari-hari, mulai dari makanan, minuman, hingga barang kebutuhan lainnya. Seiring dengan kemajuan teknologi, aktivitas perdagangan mulai beralih ke penjualan secara daring (online), yang memberikan kemudahan dan keuntungan bagi konsumen. Hal ini juga menjadi peluang bagi perusahaan untuk mengembangkan layanan online sebagai pelengkap dari layanan offline yang sudah ada [2].

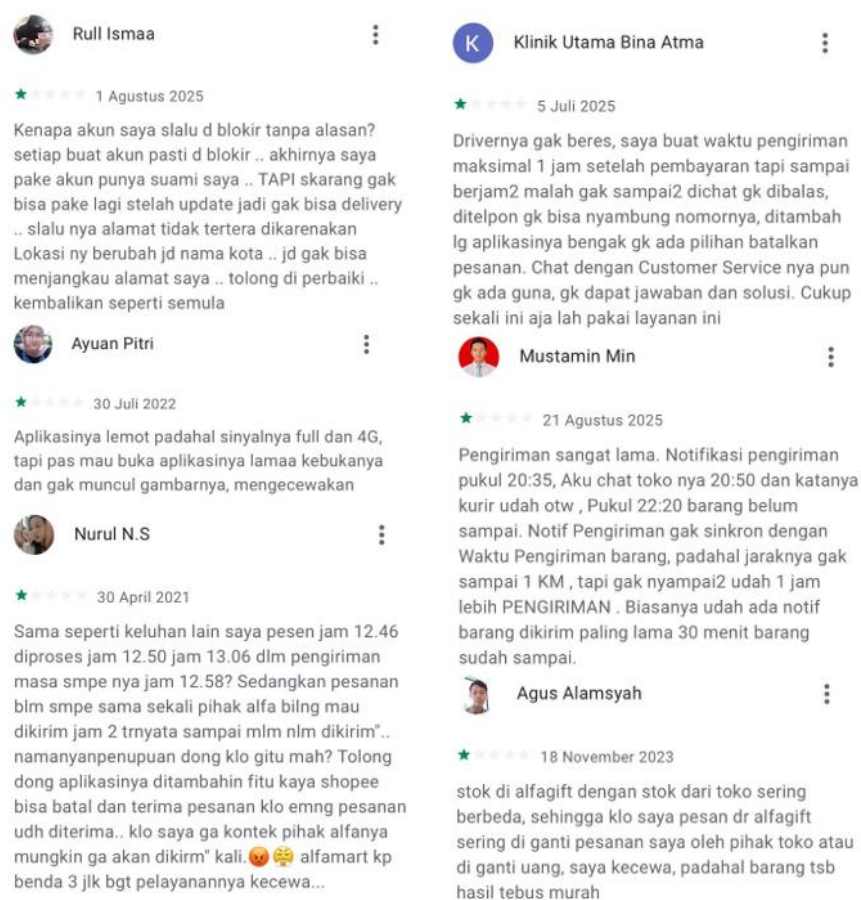
Indonesia mengalami perkembangan signifikan dalam sektor ritel modern. Menurut Ketua Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia, Roy Nicholas Mandey,

pertumbuhan pengusaha ritel modern pada tahun 2023 mencapai 4,2%. Transformasi ini mempengaruhi perubahan perilaku konsumen yang semakin menginginkan inovasi dalam layanan ritel. Salah satu contoh perusahaan ritel modern yang terus berkembang adalah Alfagift. Perkembangan ritel modern di Indonesia menciptakan pasar yang semakin kompetitif dan dinamis. Teknologi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong masyarakat beralih ke pengalaman berbelanja yang lebih modern dan efisien. Ritel modern menawarkan platform yang menarik bagi konsumen dengan menyediakan berbagai produk dan layanan secara terpadu, sehingga mendukung kenyamanan dan integrasi dalam berbelanja. Pengelolaan ritel modern meliputi berbagai elemen penting, antara lain strategi bisnis, inovasi, penataan lokasi, kelengkapan produk, hubungan dengan pemasok, penetapan harga, pemanfaatan teknologi, media informasi, pelayanan berkualitas, serta pengelolaan aspek keuangan[3].

Sebagai bagian dari industri ritel modern di Indonesia, Alfagift memiliki peran strategis dalam menyesuaikan diri dengan perubahan preferensi konsumen. Alfagift tidak hanya mempermudah pembelian kebutuhan sehari-hari melalui fitur kartu member virtual, tetapi juga menyediakan berbagai metode pembayaran seperti transfer BCA, E-money, Gopay, dan Cash On Delivery (COD), sehingga memberikan fleksibilitas penuh kepada konsumen dalam melakukan transaksi. Untuk meningkatkan kemudahan pembayaran, Alfagift terintegrasi dengan lebih dari 15.000 toko Alfamart yang tersebar di seluruh Indonesia. Pengguna Alfagift juga memperoleh berbagai keuntungan, termasuk akumulasi poin pembelian yang dapat ditukarkan menjadi cashback, voucher potongan harga, maupun produk

gratis. Melalui strategi tersebut, Alfagift berperan tidak hanya sebagai penyedia produk ritel modern, tetapi juga sebagai platform yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan konsumen dalam pengalaman berbelanja[4].

Namun, meskipun Alfagift memiliki beragam keunggulan, pengguna tetap melaporkan sejumlah kendala dalam penggunaan aplikasi. Berdasarkan ulasan pengguna di Google Playstore, ditemukan beberapa keluhan terkait kualitas aplikasi. Beberapa pengguna mengeluhkan aplikasi yang sulit diakses, proses checkout yang lambat, stok barang yang berbeda pada aplikasi, poin yang tidak dapat ditukar, hingga keterlambatan pengiriman. Berikut beberapa ulasan negatif yang diambil dari ulasan aplikasi Google Play Store;



Gambar 1.1 Ulasan negatif *Google Play Store*

Kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan hal yang menjadi perhatian khusus oleh Alfagift dalam memberikan layanan terhadap pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berguna untuk mengukur hasil kepuasan pengguna aplikasi Alfagift dengan menggunakan metode Delon And Mclean Metode ini memiliki variabel-variabel yang terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Alfagift Oleh Masyarakat Kota Jambi Menggunakan Metode DeLon and Mclean”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Alfagift Pada Masyarakat Kota Jambi Menggunakan Metode DeLone dan Mclean.

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pada Aplikasi Alfagift Oleh Masyarakat Kota Jambi Menggunakan Metode DeLone dan Mclean, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Metode Delone
And maclean
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan sampel

pengguna di kota jambi

3. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel & SmartPLS 3
4. Responden penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi Alfagift Yang berada di kota jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Alfagift di kalangan masyarakat Kota Jambi berdasarkan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Alfagift, sesuai dengan model DeLone dan McLean.
3. Untuk memberikan rekomendasi yang berbasis data kepada pengembang aplikasi Alfagift mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dengan niat untuk menggunakan kembali aplikasi Alfagift di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Dapat Membantu pihak Jambi Independent untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Alfagift.

2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistis deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.