

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI ESALES APOTEK MUTIARA DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN

Yolan Salsabilla¹, Asif Faruqi², Eristya Maya Safitri³

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

Jl. Raya Rungkut Madya No.1, Surabaya, Jawa Timur, telp. (031) 870 6369

e-mail: ¹19082010085@student.upnjatim.ac.id, ²asiffaruqi.si@upnjatim.ac.id,

³maya.si@upnjatim.ac.id

Abstrak

Perkembangan bisnis saat ini tidak dapat dipisahkan dari peran penting sistem informasi. Adanya perkembangan sistem informasi digunakan sebagai alat untuk mengatasi persaingan bisnis. Banyak sektor bisnis yang sudah mulai menerapkan aplikasi untuk menunjang proses bisnisnya, termasuk apotek. Beberapa cabang bisnis masih tergolong baru dalam menggunakan sistem informasi untuk mendukung proses bisnisnya, termasuk aplikasi eSales. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap aplikasi tersebut untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut telah sukses dalam membantu proses bisnis di perusahaan. Penelitian ini berusaha mengidentifikasi faktor apa saja yang memengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi eSales di Apotek Mutiara. Data dikumpulkan dengan cara mensurvei 43 karyawan yang bekerja di beberapa cabang Apotek Mutiara, kemudian dianalisis dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa System Quality, Information Quality, dan Service Quality berpengaruh dalam mendukung kesuksesan aplikasi eSales. Hasil tersebut dapat menjadi saran bagi apotek untuk melakukan perbaikan terhadap aplikasi agar karyawan tidak lagi mengalami kesulitan ketika mengoperasikan aplikasi pada saat bekerja.

Kata kunci: DeLone & McLean, Sistem Informasi, Kesuksesan Aplikasi, Apotek.

Abstract

Current business developments cannot be separated from the important role of information systems. The development of information systems is used as a tool to overcome business competition. Many business sectors have started implementing applications to support their business processes, including pharmacies. Several business branches are still relatively new in using information systems to support their business processes, including eSales applications. Therefore, it is necessary to evaluate the application to find out whether the application has been successful in helping business processes in the company. This research seeks to identify what factors influence the success of implementing the eSales application at Mutiara Pharmacy. Data was collected by surveying 43 employees who work at all outlets of Apotek Mutiara, then analyzed it using the DeLone & McLean information system success model. The research results show that System Quality, Information Quality, and Service Quality have an influence on supporting the success of the eSales application. These results can be a suggestion for pharmacies to make improvements to the application so that employees no longer experience difficulties when operating the application while working.

Keywords: DeLone & McLean, Information Systems, Application Success, Pharmacies.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi telah membentuk dan memengaruhi dunia bisnis selama bertahun-tahun. Sistem informasi merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan bisnis [1]. Beberapa sektor dinyatakan lebih berhasil daripada sektor lainnya dalam memanfaatkan digitalisasi melalui strategi baru.

Salah satu bentuk pemanfaatan sistem informasi yang telah diterapkan yaitu aplikasi eSales berbasis desktop di Apotek Mutiara. Aplikasi ini menjadikan pekerjaan dan proses bisnis yang terjadi dalam perusahaan menjadi lebih cepat dan tepat. Adanya inovasi dalam aplikasi eSales memiliki beberapa perbedaan antara menyelesaikan pekerjaan menggunakan sistem dibanding dengan menggunakan cara manual.

Dengan adanya aplikasi eSales yang diterapkan di perusahaan dapat mempermudah dan meningkatkan kualitas proses manajemen yang terjadi di Apotek Mutiara. Dengan menggunakan aplikasi eSales dapat menghemat biaya dan waktu untuk menyelesaikan beragam tugas dan kepentingan manajemen. Selain itu, aplikasi eSales juga dapat menyelesaikan tugas dengan lebih akurat dibandingkan dikerjakan secara manual oleh karyawan. Sistem ini berisi tugas vital seperti transaksi, fasilitas *e-commerce*, keamanan, pajak, berbagai laporan manajemen dan banyak lagi. Oleh karena itu, dengan volume pelanggan yang besar serta lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, Apotek Mutiara berharap eSales dapat mendukung pelayanan terbaik bagi para pelanggannya dibandingkan apotek para pesaingnya. Untuk mewujudkan hal tersebut, tentunya perlu diketahui apa saja yang menjadi faktor kesuksesan eSales berdasarkan perspektif penggunaanya.

Melihat peran aplikasi eSales yang signifikan, maka penting untuk dilakukan evaluasi, supaya tujuan penerapan dari aplikasi eSales benar-benar tercapai. Kesuksesan penerapan dari sebuah aplikasi dapat diketahui melalui faktor yang memengaruhinya. Sehingga diperlukan suatu model yang mampu mengukur kesuksesan aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Model ini menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) akan berpengaruh pada niat penggunaan (*intention to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan selanjutnya akan berpengaruh pada manfaat bersih (*net benefit*) yang diterima [3].

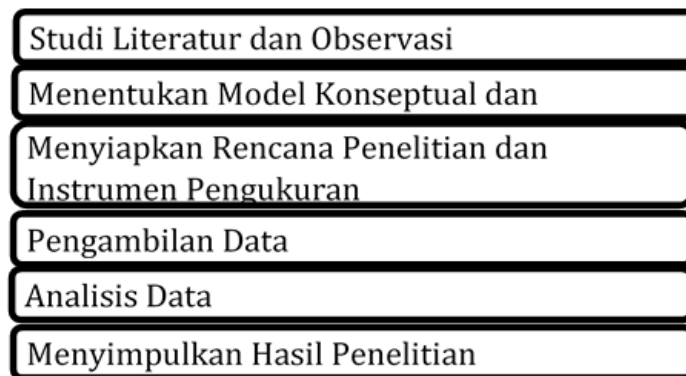
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran untuk apotek atau pengembang aplikasi dalam meningkatkan sistem yang diimplementasikan sehingga peningkatan kualitas proses bisnis yang diinginkan dapat terwujud.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model DeLone & McLean. Data yang digunakan pada penelitian ini didapatkan dari hasil pengisian kuesioner oleh karyawan yang bekerja di Apotek Mutiara. Kuesioner dibagikan kepada seluruh karyawan karena dianggap sebagai seseorang yang menggunakan langsung aplikasi eSales di perusahaan secara signifikan. Karena Apotek Mutiara berlokasi di beberapa cabang dan kota yang berbeda, kuesioner dibagikan secara *online* melalui *link Google Form* yang dilengkapi dengan instruksi sederhana dan kontak peneliti. *Link* dan instruksi pengisian kuesioner dititipkan ke kepala cabang untuk disebarkan ke seluruh karyawan.

Item kuesioner disusun berdasarkan variabel pada model konseptual dan diukur menggunakan 5-poin skala likert, dengan poin 1 untuk sangat tidak setuju, poin 2 untuk setuju, poin 3 untuk netral, poin 4 untuk setuju, dan poin 5 untuk sangat setuju. Data penelitian yang telah didapatkan kemudian diproses dan diuji menggunakan metode *structural equation model* (SEM). SEM dipilih karena dianggap mampu menganalisis variabel yang tidak dapat diobservasi (*unobservable variable*) yang diukur secara tidak langsung dengan beberapa indikator.

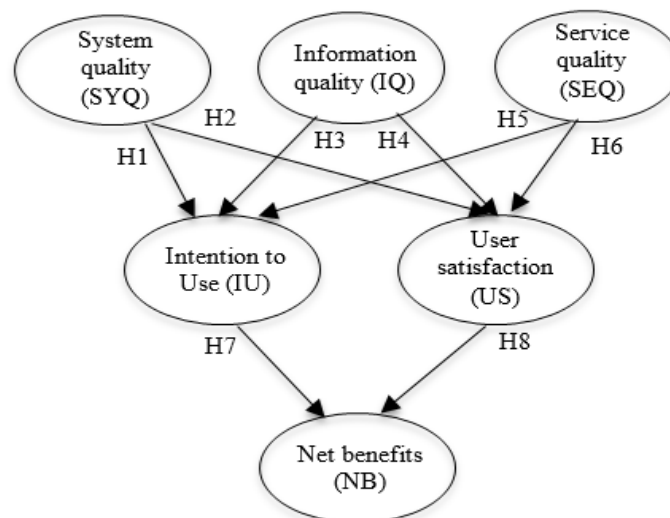
Analisis SEM terdiri dari dua tahap model pengujian, yang pertama *outer model* atau model pengukuran, yang kedua *inner model* atau model struktural. *Outer model* mengukur validitas dan reliabilitas masing-masing variabel, *inner model* menghitung koefisien jalur dan tingkat signifikansi yang berguna dalam pengambilan keputusan atas hasil pengujian hipotesis [4].



Gambar 1. Metodologi Penelitian

2.1. Pemodelan

Model konseptual yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan hasil penelitian dari Cho [5]. Model tersebut memiliki 3 variabel independen yaitu, *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Selain itu, juga memiliki variabel dependen yaitu, *intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*.



Gambar 2. Model Konseptual

2.2. Hipotesis Penelitian

Tabel 1. Hipotesis Penelitian

Hipotesis	
H1	<i>System quality</i> pada aplikasi eSales secara positif berpengaruh terhadap <i>intention to use</i>
H2	<i>System quality</i> pada aplikasi eSales secara positif berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i>
H3	<i>Information quality</i> pada aplikasi eSales secara positif berpengaruh terhadap <i>intention to use</i>
H4	<i>Information quality</i> pada aplikasi eSales secara positif berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i>
H5	<i>Service quality</i> pada aplikasi eSales secara positif berpengaruh terhadap <i>intention to use</i>
H6	<i>Service quality</i> pada aplikasi eSales secara positif berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i>
H7	<i>Intention to use</i> pada aplikasi eSales secara positif berpengaruh terhadap <i>net benefits</i>
H8	<i>User satisfaction</i> pada aplikasi eSales secara positif berpengaruh terhadap <i>net benefits</i>

System quality adalah karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi, seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kemudahan belajar, intuitif, kecanggihan, waktu respons [6]. Berdasarkan model DeLone & McLean yang diperbarui, variabel *perceived ease of use* (PEOU) dari *technology acceptance model* (TAM) memiliki kesamaan mengenai pengukuran kualitas sistem. *System quality* secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat pengguna (*user benefits*), dan niat penggunaan (*intention to use*). Berdasarkan penjelasan tersebut, *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dan *intention to use* [7].

Sedangkan *information quality* atau kualitas informasi adalah akurasi atau ketepatan dari informasi yang diberikan, waktu yang digunakan, dan pemahaman akan informasi yang disediakan oleh sistem [8]. *Information quality* atau kualitas informasi menjadi faktor penting dalam mengukur kepuasan pengguna. Hal ini telah dibuktikan oleh beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan niat keberlanjutan terhadap suatu layanan elektronik [9]. Kegunaan informasi akan meningkatkan keputusan pelanggan dalam menggunakan teknologi. Berdasarkan [10] kualitas informasi secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna, yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Ditemukan bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dan *intention to use* penggunaan aplikasi retail [7].

Service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengguna [11]. Menurut [10] kualitas layanan yang melebihi ekspektasi awal pelanggan akan mengarah ke kepuasan pengguna. Kualitas layanan juga dibuktikan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan pengguna [12]. Berdasarkan penjelasan di atas dari penelitian [7], *service quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dan *intention to use*.

Intention to Use merupakan kecenderungan perilaku pengguna dari suatu sistem untuk tetap menggunakan sistem tersebut [13]. *Intention to Use* adalah penilaian terhadap perilaku pengguna sistem dalam menggunakan sistem informasi untuk membantu pekerjaannya sehingga akan menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem informasi tersebut dalam membantu berbagai aktivitasnya. *Intention to use* merupakan ukuran dari kemungkinan seseorang

menggunakan suatu teknologi. Mengacu pada penelitian [14] indikator *intention to use* menggambarkan bahwa minat pengguna (*intention to use*) berpengaruh pada manfaat bersih (*net benefits*) seperti performa pekerjaan, produktifitas kerja, efektivitas, mempermudah pekerjaan, kegunaan, pengurangan biaya, dan pengambilan keputusan.

User satisfaction merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Model keberhasilan DeLone & McLean mengusulkan konstruk kepuasan yang dirasakan (*user satisfaction*) memiliki pengaruh terhadap manfaat (*net benefits*) yang menjadi tujuan penerapan dari suatu sistem. Ketika pengguna sistem aplikasi merasa puas, maka mereka akan menggunakan sistem, dan manfaat menggunakan sistem (*net benefits*) akan tercapai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 43 data responden yang memenuhi persyaratan didapatkan dari kuesioner yang disebarkan. Data yang terkumpul menyatakan bahwa usia karyawan terbagi menjadi lima kategori, usia 20-25 sebanyak 37%, usia 26-30 sebanyak 37%, usia 31-35 sebanyak 14%, usia 36-40 sebanyak 5%, dan usi lebih dari 40 sebanyak 7%. Sedangkan untuk jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, dengan persentase perempuan sebanyak 98% dan laki-laki sebanyak 2%. Selain itu, data yang terkumpul juga menyatakan mereka memiliki latar pendidikan yang beragam, menjadi tiga kategori, kategori SMA, SMK, atau sederajat sebanyak 58%, kategori D3 sebanyak 33%, dan kategori S1 sebanyak 9%. Tabel 2 merangkum data responden.

Tabel 2. Data Responden

Responden	Kriteria	Jumlah	Persentase (%)
Usia	20-25	16	37%
	26-30	16	37%
	31-35	6	14%
	36-40	2	5%
	>40	3	7%
Jenis Kelamin	Perempuan	42	98%
	Laki-laki	1	2%
Pendidikan	SMA, SMK, atau sederajat	25	58%
	D3	14	33%
	S1	4	9%

3.1. Model Pengukuran (Outer Model)

Langkah pertama dalam analisis SEM yaitu melakukan analisis *outer model* atau model pengukuran. Tahapan ini digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Hasil menunjukkan bahwa validitas konvergen dan diskriminan telah terpenuhi. Nilai validitas konvergen terpenuhi apabila memiliki nilai *outer loading* > 0,7 [15]. Sedangkan validitas diskriminan terpenuhi jika memiliki nilai AVE lebih tinggi dari dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama. Selain itu, hasil pengujian juga harus

memenuhi nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* > 0,70 [15]. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada Tabel 3 dan hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4.

Tabel 3 menunjukkan bahwa akar kuadrat (*square roots*) *average variance extracted* (AVE) lebih tinggi dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama, hasil tersebut memenuhi kriteria dari pengujian validitas diskriminan. Sedangkan Tabel 4 menunjukkan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel yang nilai nya > 0,70. Hal tersebut menjelaskan bahwa reliabilitas variabel pada model telah memenuhi persyaratan.

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Diskriminan

	SYQ	IQ	SEQ	IU	US	NB
SYQ	0.751					
IQ	0.544	0.748				
SEQ	0.512	0.429	0.729			
IU	0.521	0.622	0.527	0.763		
US	0.562	0.456	0.507	0.553	0.779	
NB	0.601	0.537	0.472	0.619	0.695	0.741

Variables	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
System Quality (SYQ)	0.807	0.807
Information Quality (IQ)	0.864	0.803
Service Quality (SEQ)	0.850	0.780
Intention to Use (IU)	0.848	0.761
User Satisfaction (US)	0.860	0.785
Net Benefits (NB)	0.859	0.796

3.2. Model Struktural (Inner Model)

Analisis berikutnya adalah melakukan analisis model struktural (*inner model*). Pengujian pada model struktural (*inner model*) bertujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Analisis model struktural (*inner model*) menghasilkan estimasi nilai koefisien jalur (*path coefficient*), nilai *p-values*, dan tingkat signifikansi (*T-statistics*).

Sebuah hipotesis dinyatakan diterima ketika memiliki nilai *p-values* < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, dari seluruh hipotesis yang diusulkan lima diantaranya diterima. Hasil pengujian model struktural ada pada Tabel 5. Terdapat tiga hipotesis yang tidak diterima, yaitu H1 yang menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use*, H4 yang menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh

positif terhadap *User Satisfaction*, dan H6 yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

Tabel 5. Path Coefficient dan P-Values

Hypotheses	Path Coefficient	P-Values	Result
SYQ - IU	0.155	0.300	Not Accepted
SYQ – US	0.341	0.028	Accepted
IQ – IU	0.423	0.002	Accepted
IQ – US	0.157	0.388	Not Accepted
SEQ – IU	0.266	0.048	Accepted
SEQ – US	0.265	0.058	Not Accepted
IU – NB	0.338	0.008	Accepted
US - NB	0.508	0.000	Accepted

3.3. R-Square

Pengujian selanjutnya yaitu mencari nilai *R-square*. Nilai *R-square* ditunjukkan pada Tabel 6. *R-square* menjelaskan seberapa jauh variabel dependen dapat memengaruhi variabel independen. Semakin besar nilai yang dihasilkan maka semakin besar pula daya pengaruhnya.

Tabel 6. Hasil Pengujian *R-Square*

R-square	
Intention to Use (US)	0.484
User Satisfaction (US)	0.396
Net Benefits (NB)	0.563

Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mendukung kesuksesan aplikasi Apotek Mutiara berdasarkan hasil uji hipotesis meliputi *system quality*, *information quality*, dan *service quality* karena dapat menumbuhkan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *intention to use* (niat pengguna) para pengguna terhadap aplikasi. Artinya, dengan tercapainya *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *intention to use* (niat pengguna) para pengguna, maka dapat dipastikan bahwa pengguna tersebut akan mendapatkan *net benefits* (manfaat) dari penggunaan aplikasi eSales yang sudah diimplementasikan. Sesuai dengan konsep model DeLone & McLean, *net benefits* merupakan suatu ukuran kinerja kesuksesan sistem informasi. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka *net benefits* dapat dinyatakan mampu menunjukkan kesuksesan sebuah aplikasi yaitu aplikasi eSales di Apotek Mutiara.

System Quality didefinisikan sebagai karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sebuah aplikasi. Hal ini penting karena ketika sistem pada aplikasi tidak bisa digunakan atau sering gangguan, maka pengguna akan merasa kesal dan tidak puas terhadap aplikasi tersebut sehingga enggan untuk menggunakannya. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *system quality* memengaruhi *user satisfaction* [16]. Bagi pihak-pihak yang bertanggung jawab seperti penyedia layanan aplikasi, hal ini dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas sistem. Sebagai contoh, penyedia layanan dapat memilih pengembang aplikasi yang sudah terbukti handal. Penentuan pengembang aplikasi ini mungkin

memerlukan waktu untuk riset, namun langkah sederhana yang dapat dijadikan pertimbangan awal adalah memilih pengembang aplikasi yang sudah dipakai oleh banyak cabang bisnis lain. Selain itu, aplikasi yang mudah dipahami dalam penggunaannya juga penting untuk dipertimbangkan.

Sedangkan *Information Quality* terbukti memengaruhi *Intention to Use*. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa bagaimana kualitas informasi yang disajikan dapat memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan sistem [16]. Kualitas informasi ini bisa terkait dengan isi maupun format informasinya. Pihak pengembang aplikasi seharusnya mampu menampilkan informasi yang dibutuhkan dan mudah dipahami ketika dibaca oleh pengguna.

Service Quality juga menjadi faktor yang mendukung kesuksesan aplikasi. Aplikasi yang diimplementasikan tidak menutup kemungkinan untuk mengalami gangguan. Ketika aplikasi mengalami gangguan tentu saja pengguna berharap akan segera ada perbaikan dari pihak pengembang aplikasi, karena jika tidak, niat pengguna pada aplikasi dapat menurun. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *intention to use* [16]. Bagi pihak yang bertanggung jawab seperti pengembang aplikasi, agar dapat lebih cepat tanggap membantu perbaikan aplikasi ketika mengalami gangguan, selain itu juga harus dilakukan peningkatan mengenai waktu perbaikan untuk dipercepat agar pengguna dapat segera untuk menggunakan aplikasi kembali.

3.4. Effect Size (F-Square)

Pengujian tambahan meliputi pengujian *effect size*. Nilai *effect size* menunjukkan pengaruh variabel laten prediktor terhadap variabel *criterion* dari pandangan praktis. Tabel 7 memperlihatkan hasil pengujian *effect size*.

Tabel 7. Hasil Pengujian *Effect Size*

Hypotheses	Effect Size
SYQ – IU	0.028
SYQ – US	0.118
IQ – IU	0.234
IQ – US	0.028
SEQ – IU	0.096
SEQ – US	0.082
IU – NB	0.182
US – NB	0.410

Effect size dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu lemah (< 0.02), moderat ($0.02-0.35$), dan tinggi (> 0.35) [17]. Hasil menunjukkan *effect size* pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefits* adalah yang tertinggi, yakni 0.410. Hasil tersebut tergolong tinggi yang berarti *user satisfaction* memiliki peran penting dari perspektif praktis dalam meningkatkan *net benefits* pengguna aplikasi. *Effect size* terbesar kedua dan ketiga adalah *information quality* dan *intention to use*. Dari hasil estimasi *effect size* ini dapat disimpulkan bahwa tiga variabel yang memengaruhi kesuksesan aplikasi pada Apotek Mutiara, secara berurutan prioritasnya adalah sebagai berikut, yang pertama adalah *user satisfaction*, semakin tinggi kepuasan para pengguna terhadap aplikasi, semakin tinggi pula manfaat yang didapatkan sehingga berpengaruh terhadap kesuksesan aplikasi. Kedua adalah *information quality*, hal ini berkaitan dengan data dan informasi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mudah dipahami ketika menggunakan

aplikasi. Urutan ketiga adalah *intention to use*, yaitu minat pengguna dalam menggunakan aplikasi.

3.5 Gap Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kyoung Won Cho, dkk (2018). Pada penelitian tersebut pihak mereka melakukan penelitian mengenai website baru yang di khususkan untuk peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Sama seperti hasil pada penelitian ini, pada penelitian Kyoung Won Cho, dkk (2018), ditemukan bahwa faktor-faktor yang mendukung kesuksesan aplikasi nya adalah *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Dimana ketiga variabel tersebut nantinya akan mempengaruhi *user satisfaction* dan *net benefits*.

Penelitian ini mengadopsi model konseptual yang digunakan pada penelitian Kyoung Won Cho, dkk (2018). Dimana pada penelitian ini diterapkan untuk dilakukan pada analisis kesuksesan penerapan aplikasi berbasis desktop, yaitu aplikasi eSales di Apotek Mutiara. Banyak yang melakukan penelitian mengenai kesuksesan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan, tetapi masih sangat sedikit yang melakukan pada aplikasi berbasis desktop. Pada penelitian ini, peneliti berusaha untuk membuka sumber ilmu dan pandangan yang baru sebagai referensi bagi mahasiswa, mahasiswi, atau tenaga akademis lainnya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan. Faktor - faktor yang dapat mendukung kesuksesan aplikasi eSales di Apotek Mutiara berdasarkan hasil uji hipotesis meliputi *system quality*, *information quality*, dan *service quality* karena dapat menumbuhkan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *intention to use* (niat pengguna) para pengguna terhadap aplikasi. Dengan semakin meningkatnya *system quality*, *information quality*, dan *service quality* dari aplikasi eSales Apotek Mutiara, maka *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *intention to use* (niat pengguna) juga akan semakin meningkat. Artinya, dengan tercapainya *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *intention to use* (niat pengguna) para pengguna, maka dapat dipastikan bahwa pengguna tersebut akan mendapatkan *net benefits* (manfaat) dari penggunaan aplikasi Apotek Mutiara yang sudah diimplementasikan. Sesuai dengan konsep DeLone & McLean, *net benefits* merupakan suatu ukuran kinerja kesuksesan sistem informasi. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka *net benefits* dapat dinyatakan mampu menunjukkan kesuksesan sebuah aplikasi yaitu aplikasi eSales Apotek Mutiara.

Selain itu, dari 8 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, diketahui terdapat H2, H3, H5, H7, dan H8 yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dari rangkaian hipotesis yang terbukti tersebut terlihat bahwa *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *intention to use* (niat pengguna) menjadi penentu adanya *net benefits* (manfaat). *User satisfaction* dan *intention to use* tersebut dapat diperoleh dengan mudah ketika aplikasi Apotek Mutiara memiliki *system quality*, *information quality*, dan *service quality* yang memadai.

Dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi *net benefits*, aplikasi eSales Apotek Mutiara dapat semakin meningkatkan kualitas aplikasinya, sehingga akan semakin tinggi juga tingkat kesuksesan dari penerapan aplikasi ini.

Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan menganalisis strategi yang lebih komprehensif dalam meningkatkan faktor - faktor yang berpengaruh dalam mendukung kesuksesan implementasi aplikasi.

Daftar Pustaka

- [1] E. Fauzi, M. V. Sinatrya, N. D. Ramdhani, R. Ramadhan and Z. M. R. Safari, "Pengaruh Kemajuan Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Akuntansi," *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, pp. 189-197, 2022.

- [2] M. Stieninger, A. Auinger and R. Riedl, "Digitale Transformation im stationären Einzelhandel," *Wirtschaftsinformatik & Management*, 2019.
- [3] L. S. Wara, L. Kalangi and H. Gamaliel, "Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, vol. 12, no. 1, pp. 1-15, 2021.
- [4] A. Faruqi, A. Wulansari, T. L. MS, A. Pratama and M. Siti, "Analisis Faktor Penentu Kepuasan Pengguna E-Learning Pada Siswa Sekolah Dasar," *Sistem Informasi dan Komputer*, pp. 192-197, 2023.
- [5] K. W. Cho, "Cho, Kyoung Won," *Performance Evaluation of Public Hospital Information Systems by the Information System Success Model*, 2018.
- [6] N. Bangun, K. Intarti, S. B. Karo, S. Dewiningsih and S. Tahar, "System Quality, Information Quality, System Design Quality Website PT KCI Berpengaruh Terhadap User Satisfaction," *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, vol. 9, pp. 944-958, 2023.
- [7] C. L. Chiu, H. C. Ho, T. Yu, Y. Liu and Y. Mo, "Exploring information technology success of Augmented Reality Retail," *Journal of Retailing and Consumer Services*, pp. 2-11, 2021.
- [8] I. Maria, V. Wijaya and K. Keni, "Pengaruh Information Quality dan Service Quality Terhadap Perceived Value Dan Konsekuensinya Terhadap Customer Engagement Behavior Intentions (Studi Pada Social Commerce Instagram)," *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, vol. 5, pp. 321-334, 2021.
- [9] S. Lee and J. Chung, "User Acceptance of a Digital Library System in Developing Countries: An Application of the Technology Acceptance Model," *International Journal of Information Management*, pp. 196-209, 2009.
- [10] C. W. Yoo, C. D. Huang and J. Goo, "Task Support of Electronic Patient Care Report (ePCR) Systems in Emergency," *Information & Management*, 2020.
- [11] R. B. Jimanto and Y. S. Kunto, "Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, pp. 1-7, 2014.
- [12] D. J. Kim and Y. Hwang, "A Study of Mobile Internet User's Service Quality Perceptions From a User's Utilitarian and Hedonic Value Tendency Perspectives," *Information Systems Frontiers*, vol. 14, pp. 1-13, 2012.
- [13] K. D. Novianti, N. K. W. Putri and I. A. G. Purnamayanti, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus: SIJALAK Desa Pohsanten Kabupaten Jembrana Provinsi Bali)," *Information System and Emerging Technology Journal*, vol. 2, pp. 113-125, 2021.
- [14] J. C. Hong, P. H. Lin and P. C. Hsieh, "The Effect Of Consumer Innovativeness On Perceived Value And Continuance Intention To Use Smartwatch," *Computers in Human Behavior*, pp. 264-272, 2017.
- [15] D. Junianto and J. Sabtohadhi, "Pengaruh Sistem Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Pabrik Gula," *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 9, pp. 1-9, 2020.

- [16] "Cho, Kyoung Won," *Performance Evaluation of Public Hospital Information Systems by the Information System Success Model*, 2018.
- [17] R. Alotaibi and S. Alshahrani, "An extended DeLone and McLean's Model to Determine the Success Factors of E-learning Platform," *PeerJ Comput Sci.*, 2022.



ZONasi: Jurnal Sistem Informasi

is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)