

mukliss



Date: 2017-12-20 08:20 UTC

* All sources 22 | Internet sources 18 | Organization archive 4

- [0] "Jurnal Intan 1.docx" dated 2017-08-21
2.8% 12 matches

- [1] <https://www.plagscan.com/view?116164489>
1.7% 9 matches

- [2] "13410100046 - TA (Revisi 2)" dated 2017-10-20
1.7% 9 matches

- [3] jurnal.bpk.go.id/index.php/TAKEN/article/download/62/31
1.7% 8 matches

- [4] <https://core.ac.uk/download/pdf/35319224.pdf>
1.3% 6 matches

- [5] https://publikasi.polije.ac.id/index.php/jurnal_kesehatan/article/download/455/pdf
1.2% 8 matches

- [6] jurnalefektif.janabadra.ac.id/wp-content/uploads/2015/11/EFEKTIF-JUNI-2015_4.pdf
1.0% 6 matches

- [7] <https://dokumen.tips/documents/evaluasi-...s-sicyca-dengan.html>
0.7% 3 matches

- [8] docplayer.info/37634632-Pengaruh-faktor-...royek-konstruksi.html
0.3% 1 matches

- [9] docplayer.info/29676949-Pengaruh-karakte...ponsibility-csr.html
0.4% 3 matches

- [10] <https://vdocuments.site/analisis-yang-mempengaruhi-kebijakan-deviden.html>
0.4% 3 matches

- [11] docplayer.info/33378768-Bab-ii-tinjauan-...engawasan-dalam.html
0.5% 3 matches

- [12] digilib.unmuhtmember.ac.id/files/disk1/20/umj-1x-yulinartat-975-1-jurnala-j.pdf
0.3% 1 matches

- [13] www.academia.edu/11972132/PENGARUH_COMPU...WILAYAH_III_JAKARTA_
0.5% 3 matches

- [14] ejournal.unesa.ac.id/article/9441/50/article.pdf
0.3% 2 matches

- [15] sir.stikom.edu/560/1/2013-OSIT-09.pdf
0.3% 2 matches

- [16] "8.Makalah Lutfi.docx" dated 2017-03-20
0.3% 2 matches

- [17] docplayer.info/33379100-Analisis-faktor-...lone-and-mclean.html
0.3% 2 matches

- [18] download.portalgaruda.org/article.php?article=109137&val=1025
0.2% 2 matches

- [19] docplayer.info/37334399-Pengaruh-corpora...securities-tbk.html
0.2% 2 matches

- [20] "jurnal (3) salah (revisi).docx" dated 2017-07-12
0.1% 1 matches

- [21] finance.detik.com/read/2014/12/10/095627...or-ini-penampaknya
0.1% 1 matches

12 pages, 5115 words

PlagLevel: selected / overall

39 matches from 22 sources, of which 17 are online sources.

Settings

Data policy: Compare with web sources, Check against organization repository, Check against the Plagiarism Prevention Pool

Sensitivity: *Medium*

Bibliography: *Consider text*

Citation detection: *Reduce PlagLevel*

Whitelist: --

ANALISIS KESUKSESAN MOBILE BANKING (M-BANKING) DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA BCA KANTOR CABANG UTAMA (KCU) DIPONEGORO SURABAYA

BCA is the bank that provides the best experience of its facility, one of their facility is mobile banking for their customers, it is called m-BCA, stands for mobile BCA. There are many features on m-BCA, like m-Admin, m-Transfer, m-Payment, m-Commerce, m-Info, and cash withdrawl. Until 2011, the users of m-BCA reached 2.3 million users that take advantage from it (detikFinance, 2011). The problem is m-BCA now has so many complaints from its users, like errors often occurred on the system and less user friendly. There are also users that encountered problem when it comes to try to login on m-BCA (detikFinance, 2014). Based on the problem and with analysing the successness of mobile banking m-BCA using DeLone and McLean model (2003), it composed by System Quality, Information Quality, Service Quality, Usability, User Satisfaction, and Net Benefit. The Data used in this case is primary data that obtained from questionnaire which was filled by 125 respondents. Then the data is analysed with descriptive analysing to understand the successness of m-BCA and SEM analysing to understand the factors which are affected the successness of m-BCA. Results from this research has shown that the System Quality's variable has affected the User Satisfaction positively and significantly. System Quality's variable also has positive and significant impact for the users. Therefore in order to increase the successness of m-BCA, Information Quality needs to be improved which will affect the user satisfaction so that net benefit can be achieved for the successness of m-BCA.

Pada tanggal 21 Februari 1957 salah satu konglomerat Indonesia yaitu Sudono Salim sebagai pemilik grup Salim mendirikan Bank Central Asia NV yang berkantor pusat di Jakarta. Seiring berjalannya waktu Bank Central Asia (BCA) berkembang hingga memiliki kantor cabang secara luas di berbagai kota di Indonesia. Alur proses transaksi pada bank BCA terdapat dua cara. Pertama, dengan cara nasabah harus datang ke bank BCA untuk melakukan transaksi secara langsung dengan bantuan teller bank BCA. Kedua, dengan cara nasabah dapat melakukan transaksi secara online dengan layanan e-banking. Pada layanan e-banking memiliki turunan jasa yaitu mobile banking (m-banking). Mobile banking adalah salah satu bagian dari e-banking yang merupakan layanan perbankan berbasis online. Mobile banking untuk smartphone ini disebut dengan BCA mobile atau orang Indonesia sering menyebutnya m-BCA. Permasalahan saat ini adanya keluhan dari nasabah tentang fitur m-BCA dianggap kurang user friendly dan juga terkadang terjadi error pada m-BCA, ada beberapa nasabah BCA yang tidak dapat login di m-BCA (detikFinance, 2014).^[4] Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka diperlukan penelitian analisis kesuksesan m-banking pada m-BCA menggunakan Model Kesuksesan DeLone & McLean, terdapat enam poin kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan kebermanfaatn bersih (net benefit). Dengan adanya penelitian ini maka peneliti ingin mengetahui seberapa besar respons pengguna terhadap mobile banking m-BCA. Agar peneliti dapat memberikan bahan masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola m-BCA dalam mengetahui seberapa besar kesuksesan m-BCA.

Tujuan penulis melakukan penelitian ini untuk menghasilkan:

1. Menghasilkan analisis m-BCA menurut teori DeLone dan McLean.
 - a. Pengaruh antara kualitas sistem (system quality) dengan penggunaan (use) M-Banking pada m-BCA.
 - b. Pengaruh antara kualitas sistem (system quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.
 - c. Pengaruh antara kualitas informasi (information quality) dengan penggunaan (use) M-Banking pada m-BCA.
 - d.^[4] Pengaruh antara kualitas informasi (information quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.
 - e. Pengaruh antara kualitas layanan (service quality) dengan penggunaan (user) M-Banking pada m-BCA.

- f. Pengaruh antara kualitas layanan (service quality) dengan kepuasan penggunaan (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.
 - g. Pengaruh antara kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan intensi penggunaan (intention to use) M-Banking pada BCA.
 - h. Pengaruh antara penggunaan (use) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.
 - i. Pengaruh antara kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan kebermanfaatan bersih (net benefit) M-Banking pada BCA.
 - j. Pengaruh antara penggunaan (use) dengan kebermanfaatan bersih (net benefit) M-Banking pada m-BCA.
2. Mengetahui dan memberikan rekomendasi pengelolaan mobile banking (M-Banking) yang baik kepada pengelola atau pengembang m-BCA.

^[4] METODE

MODEL DELONE DAN MCLEAN

Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori kesuksesan sistem informasi, pada tahun 2003 DeLone dan McLean memperbaiki serta mengembangkan teori yang diciptakan. Gambar 1 merupakan bentuk model kesuksesan DeLone dan McLean.

Gambar 1. ^[0] Model DeLone dan McLean (2003)

Dari model yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean memiliki enam variabel yaitu:

1. Kualitas Sistem (System Quality) sebagai tolak ukur kualitas sistem teknologi aplikasi.
2. Kualitas Informasi (Information Quality) sebagai tolak ukur output informasi yang dihasilkan oleh aplikasi.
3. Kualitas layanan (Service quality) sebagai tolak ukur layanan yang diberikan oleh aplikasi.
4. Penggunaan (Use) sebagai tolak ukur minat konsumen dalam memakai aplikasi.
5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) sebagai tolak ukur dalam hal respons pengguna setelah memakai aplikasi.
6. ^[0] Kebermanfaatan bersih (Net Benefit) sebagai tolak ukur efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari aplikasi tersebut.

MODEL KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Berikut merupakan hipotesis yang disusun menurut model kesuksesan DeLone dan McLean seperti pada gambar 2.

Gambar 2. Model Konseptual

Dari model konseptual tersebut, hipotesis penelitian yang dikembangkan yaitu:

1. Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. (H1)
2. ^[6] Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. (H2)
3. ^[3] Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. (H3)
4. ^[6] Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. (H4)
5. ^[5] Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. (H5)
6. ^[3] Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. (H6)
7. ^[5] Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan. (H7)
8. Diduga variabel penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. (H8)

9. Diduga variabel penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan bersih. (H9)
10. Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kebermanfaatan bersih. (H10)

REKOMENDASI MOBILE BANKING YANG BAIK

Pemetaan ini dibuat untuk memberikan rekomendasi mobile banking yang baik terkait nilai dalam pengujian variabel DeLone dan McLean dengan teori Rahardjo yang di dapat dijelaskan pada Gambar 3 dibawah ini.

Gambar 3. Pemetaan Model Kesuksesan Delone & McLean dan Teori Rahardjo

1. Kualitas Sistem (System Quality) berkaitan dengan layanan dapat dijangkau darimana saja dan dapat diandalkan (reliable)
2. Kualitas Informasi (Information Quality) berkaitan dengan aplikasi mudah digunakan, layanan dapat dijangkau darimana saja, dan aman.
3. Kualitas Layanan (Service Quality) berkaitan dengan aplikasi mudah digunakan, dan aman.
4. Penggunaan (Use) berkaitan dengan aplikasi mudah digunakan, dan dapat diandalkan (reliable)
5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) berkaitan dengan dapat diandalkan (reliable)
6. Kebermanfaatan Bersih (Net Benefit) berkaitan dengan aplikasi mudah digunakan, layanan dapat dijangkau darimana saja, murah, aman, dan dapat diandalkan (reliable)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki 4 tahapan. Pertama yaitu tahap pendahuluan secara garis besar berisikan survei tempat dan wawancara narasumber, setelah itu melakukan identifikasi masalah apa yang terjadi, kemudian penulis melakukan studi literatur sesuai dengan permasalahan, membuat model konseptual dan hipotesis beserta penentuan variabel penelitian.

Kedua yaitu tahap pengumpulan data yang diawali dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna m-BCA sebanyak 125 sampel (Ferdinand, 2000). Setelah kuesioner kembali dari responden penulis melakukan tabulasi data yang menggunakan Microsoft Excel. Ketiga yaitu tahap analisis data, dimulai dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji linearitas yang menggunakan SPSS, setelah pengujian telah selesai semua akan dilanjutkan dengan analisis Structural Equation Modeling (SEM). Keempat yaitu tahap pengambilan keputusan yang berisis hasil analisis dan pembahasan setelah melakukan pengujian yang dibutuhkan, setelah itu baru menarik kesimpulan dan saran.

[18] ANALISIS DATA

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum melakukan pengujian data yang didapatkan dari responden langkah pertama yaitu melakukan Tabulasi data dengan bantuan Microsoft Excel, proses ini berupa menginputkan jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh responden. Setelah tabulasi data maka Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dapat dilanjutkan.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan dalam pengujian penelitian ini untuk mengukur nilai korelasi dari masing-masing poin pertanyaan yang telah ditentukan. Dalam uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS 21, dalam output SPSS menampilkan korelasi dari masing-masing poin pertanyaan tiap variabel terhadap total penilaian. Pertanyaan dinyatakan valid jika menunjukkan nilai korelasi (Rhitung) lebih besar dari Rtabel dengan $\alpha 0,05$. Pada penelitian ini untuk menentukan Rtabel dengan menentukan degrees of freedom (df) terlebih dahulu dengan cara N (jumlah sampel) = 125, maka $df = N(125) - 2 = 123$. Jadi $df 123 = 0,1478$. Pengujian validitas tiap

variabel berdasarkan indikator, hasil uji validitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel dibawah dengan diketahui seluruh pertanyaan valid seperti tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Uji Validiyas

Variabel	rHitung	rTabel	Ket.
Kualitas Sistem (System Quality)			
X1.1	0,555	0,148	Valid
X1.2	0,510	0,148	Valid
X1.3	0,610	0,148	Valid
X1.4	0,691	0,148	Valid
X1.5	0,594	0,148	Valid
Kualitas Informasi (Information Quality)			
X2.1	0,564	0,148	Valid
X2.2	0,702	0,148	Valid
X2.3	0,702	0,148	Valid
X2.4	0,694	0,148	Valid
Kualitas Layanan (Service Quality)			
X3.1	0,790	0,148	Valid
X3.2	0,898	0,148	Valid
X3.3	0,818	0,148	Valid
Penggunaan (Use)			
Y1.1	0,642	0,148	Valid
Y1.2	0,655	0,148	Valid
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)			
Y2.1	0,615	0,148	Valid
Y2.2	0,788	0,148	Valid
Y2.3	0,689	0,148	Valid
Kebermanfaatan Bersih (Net Benefit)			
Z1.1	0,364	0,148	Valid
Z1.2	0,737	0,148	Valid
Z1.3	0,227	0,148	Valid
Z1.4	0,366	0,148	Valid
Z1.5	0,324	0,148	Valid

Uji Reliabilitas

Pengujian ini digunakan untuk menguji tingkat konsistensi jawaban dari responden sehingga kuesioner dapat digunakan untuk pengujian yang dibutuhkan. Kuesioner sendiri dapat dikatakan reliabel apabila nilai keseluruhan lebih besar dibandingkan dengan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian reliabilitas dikatakan reliabel seperti tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Nilai Keseluruhan Pengujian	Cronbach's Alpha	Keterangan
0,613	0,6	Reliabel

Uji Linearitas

Untuk melakukan analisis SEM sebelumnya harus melakukan uji asumsi untuk membantu analisis SEM yang menggunakan perangkat lunak AMOS, data harus memenuhi kriteria pengujian dan pengujian ini menggunakan uji linearitas. Data dapat dikatakan linear apabila nilai Signifikan atau P-Val lebih besar daripada nilai α : 0,05 berikut merupakan tabel 3 dari Uji Linearitas

Tabel 3. Uji Linearitas

Nama Variabel	Nilai α	Nilai P-Val	Keterangan
X1 → Y1	0,05	0,157	Linear
X1 → Y2	0,05	0,197	Linear
X2 → Y1	0,05	0,365	Linear
X2 → Y2	0,05	0,473	Linear

X3 → Y1 0,05 0,080 Linear
 X3 → Y2 0,05 0,612 Linear
 Y2 → Y1 0,05 0,712 Linear
 Y1 → Y2 0,05 0,336 Linear
 Y1 → Z1 0,05 0,681 Linear
 Y2 → Z1 0,05 0,145 Linear

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji linearitas dengan hasil valid, reliabel, linear. Data telah normal multivariate, data juga bebas dari outlier. Jadi data tersebut bisa dilanjutkan ke Analisis SEM yang menggunakan perangkat lunak AMOS.

1. Model 1
 Gambar 4. Model 1

Pada gambar 4 yaitu model 1 sebelum diolah ke amos, sedangkan pada gambar 5 merupakan gambar model 1 setelah diolah menggunakan amos
 Gambar 5. Hasil Pengujian Model 1
 Hasil dari pengujian model gambar dapat dilihat dari tabel 3 seperti dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Pengujian Model 1

Kriteria	Nilai	Cut-Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi-Square	249,149	Diharapkan kecil	X2 dengan DF = 197	adalah 230,746 cukup baik
Significance Probability	0,007	≥ 0,05		Cukup baik
RMSEA ≤ 0,08	0,046			Baik
CMIN/DF ≤ 2,00	1,265			Baik
TLI ≥ 0,95	0,863			Cukup baik
CFI ≥ 0,95	0,883			Cukup baik

Berdasarkan tabel yang telah diuji diatas bahwa enam kriteria yang digunakan dalam pengujian layak atau tidak layaknya dengan metode DeLone dan McLean dapat dikatakan cukup baik, maka model dan data memiliki kesesuaian.

Setelah model memiliki kesesuaian, maka dari variabel masing-masing dapat diinterpretasikan masing-masing menurut jalurnya. Dalam persamaan struktural digunakan untuk menjabarkan hubungan antara variabel dependen dan independen. Yang disajikan seperti berikut:

Variabel dependen disimbolkan dengan (Z) seperti berikut :

Z1: Kebermanfaatan Bersih (Net Benefit)

Variabel intervening atau mediasi disimbolkan dengan (Y) seperti berikut :

Y1: Penggunaan (Use)

Y2: Kepuasan Pengguna (User Satisfication)

Variabel independen disimbolkan dengan (X) seperti berikut :

X1: Kualitas Sistem (System Quality)

X2: Kualitas Informasi (Information System)

X3: Kualitas Layanan (Service Quality)

Penelitian selanjutnya akan menganalisis persamaan regresi antar variabel yang saling berpengaruh seperti berikut:

$$Z1: 0,779X1 + 0,074Y1 + e$$

$$Z1: 1,052X2 + 0,074Y1 + e$$

$$Z1: 2,014X3 + 0,133Y1 + e$$

$$Z1: 2,992X1 + 0,884Y2 + e$$

$$Z1: -1,490X2 - 0,269Y2 + e$$

$$Z1: 1,159X3 + 0,126Y2 + e$$

$$Y2: 0,308Y1 + e$$

$$Z1: -0,095Y2 + e$$

$$Z1: 1,284Y1 + e$$

$$Y1: 0,074X1 + e$$

$$Y1: 0,074X2 + e$$

Y1: $0,133X3 + e$
 Y2: $0,884X1 + e$
 Y2: $-0,269X2 + e$
 Y2: $0,126X3 + e$

Kemudian dilanjutkan dengan menjelaskan seberapa besar pengaruh signifikan terhadap masing-masing variabel. Hipotesis diterima apabila nilai probabilitas $0,05$. Berikut merupakan hasil pengujian pada tabel 4

Tabel 4. Hasil Pengujian 1 Koefisien Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Variabel	Koefisien	C.R. ^[9]	P	Keterangan
Y1 \square X1	0,074	0,779	0,436	Tidak Signifikan
Y1 \square X2	0,074	1,052	0,293	Tidak Signifikan
Y1 \square X3	0,133	2,014	0,044	Signifikan
Y2 \square X1	0,884	2,922	0,003	Signifikan
Y2 \square X2	-0,269	-1,490	0,136	Tidak Signifikan
Y2 \square X3	0,126	1,159	0,246	Tidak Signifikan
Y2 \square Y1	0,308	1,145	0,252	Tidak Signifikan
Z1 \square Y2	-0,095	-0,694	0,488	Tidak Signifikan
Z1 \square Y1	1,284	1,907	0,057	Tidak Signifikan

Seperti pada tabel di atas menjelaskan pengaruh signifikan terhadap masing-masing variabel sebagai berikut:

a. Hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dengan Penggunaan (Y1)

H0 : tidak terdapat hubungan antara Kualitas Sistem dengan Penggunaan

H1 : terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Sistem dengan Penggunaan

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,436$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan dengan Penggunaan. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $0,074$ dan nilai C.R. $0,779$ serta nilai probabilitas sebesar $0,436$ yang lebih besar dari $\alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Sistem dengan Penggunaan.

b.^[1] Hubungan antara Kualitas Informasi (X2) dengan Penggunaan (Y1)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan

H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,293$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan dengan Penggunaan. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $0,074$ dan nilai C.R. $1,052$ serta nilai probabilitas sebesar $0,293$ yang lebih besar dari $\alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan.

c. Hubungan antara Kualitas Layanan (X3) dengan Penggunaan (Y1)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan

H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,044$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dengan Penggunaan. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $0,133$ dan nilai C.R. $2,014$ serta nilai probabilitas sebesar $0,044$ yang lebih kecil dari $\alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini ditolak yang berarti terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan.

d. Hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y2)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna

H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,003$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $0,884$ dan nilai C.R. $2,922$ serta

nilai probabilitas sebesar 0,003 yang lebih kecil dari α 0,05. Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini ditolak yang berarti terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.

e.^[1] Hubungan antara Kualitas Informasi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y2)
 H_0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna
 H_1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna

α : 0,05 = 5%

statistik uji : P = 0,136

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini terbukti dari koefisien jalur -0,269 dan nilai C.R.

-1,490 serta nilai probabilitas sebesar 0,136 yang lebih besar dari α 0,05.

^[1] Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna.

f. Hubungan antara Kualitas Layanan (X3) dengan Kepuasan Pengguna (Y2)

H_0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

H_1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

α : 0,05 = 5%

statistik uji : P = 0,246

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini terbukti dari koefisien jalur 0,126 dan nilai C.R. 1,159 serta nilai probabilitas sebesar 0,246 yang lebih besar dari α 0,05. Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.

g. Hubungan antara Penggunaan (Y1) dengan Kepuasan Pengguna (Y2)

H_0 = tidak terdapat hubungan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna

H_1 = terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna

α : 0,05 = 5%

statistik uji : P = 0,252

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini terbukti dari koefisien jalur 0,308 dan nilai C.R.^[1] 1,145 serta nilai probabilitas sebesar 0,252 yang lebih besar dari α 0,05. Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna.

h.^[1] Hubungan antara Kepuasan Pengguna (Y2) dengan Kebermanfaatan Bersih (Z1)

H_0 = tidak terdapat hubungan antara kepuasan pengguna dengan Kebermanfaatan Bersih

H_1 = terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pengguna dengan Kebermanfaatan Bersih

α : 0,05 = 5%

statistik uji : P = 0,488

Dapat dilihat bahwa variabel Pengguna tidak berpengaruh signifikan dengan Kebermanfaatan Bersih. Hal ini terbukti dari koefisien jalur -0,095 dan nilai C.R.

^[10] -0,694 serta nilai probabilitas sebesar 0,488 yang lebih besar dari α 0,05.

Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kepuasan Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih.

i. Hubungan antara Penggunaan (Y1) dengan Kebermanfaatan Bersih (Z1)

H_0 = tidak terdapat hubungan antara Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih

H_1 = terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih

α : 0,05 = 5%

statistik uji : P = 0,057

Dapat dilihat bahwa variabel Pengguna tidak berpengaruh signifikan dengan Kebermanfaatan Bersih. Hal ini terbukti dari koefisien jalur 1,284 dan nilai C.R. 1,907 serta nilai probabilitas sebesar 0,057 yang lebih besar dari α 0,05. Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih.

2. Model 2

Gambar 6. Model 2

Pada gambar 6 yaitu model 2 sebelum diolah ke amos, sedangkan pada gambar 7 merupakan gambar model 2 setelah diolah menggunakan amos.

Gambar 7. Hasil Pengujian Model 2

Hasil dari pengujian model gambar dapat dilihat dari tabel 4 seperti dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Pengujian Model 1

Kriteria	Nilai	Cut-Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi-Square		Diharapkan kecil	249,149	X2 dengan DF = 197 adalah 230,746 cukup baik
Significance Probability		$\geq 0,05$	0,007	Cukup baik
RMSEA $\leq 0,08$	0,046	Baik		
CMIN/DF $\leq 2,00$	1,265	Baik		
TLI $\geq 0,95$	0,863	Cukup baik		
CFI $\geq 0,95$	0,883	Cukup baik		

Berdasarkan tabel yang telah diuji diatas bahwa enam kriteria yang digunakan dalam pengujian layak atau tidak layaknya dengan metode DeLone dan McLean dapat dikatakan cukup baik, maka model dan data memiliki kesesuaian.

Setelah model memiliki kesesuaian, maka dari variabel masing-masing dapat diinterpretasikan masing-masing menurut jalurnya. Dalam persamaan struktural digunakan untuk menjabarkan hubungan antara variabel dependen dan independen. Yang disajikan seperti berikut:

Variabel dependen disimbolkan dengan (Z) seperti berikut :

Z1: Kebermanfaatan Bersih (Net Benefit)

Variabel intervening atau mediasi disimbolkan dengan (Y) seperti berikut :

Y1: Penggunaan (Use)

Y2: Kepuasan Pengguna (User Satisfication)

Variabel independen disimbolkan dengan (X) seperti berikut :

X1: Kualitas Sistem (System Quality)

X2: Kualitas Informasi (Information System)

X3: Kualitas Layanan (Service Quality)

Penelitian selanjutnya akan menganalisis persamaan regresi antar variabel yang saling berpengaruh seperti berikut:

$$Z1: 2,973X1 + 0,907Y1 + e$$

$$Z1: -1,397X2 - 0,024Y1 + e$$

$$Z1: 1,646X3 + 0,166Y1 + e$$

$$Z1: 0,258X1 + 0,623Y2 + e$$

$$Z1: -0,108X2 - 0,075Y2 + e$$

$$Z1: 0,489X3 + 0,233Y2 + e$$

$$Y1: -0,605Y2 + e$$

$$Z1: -0,095Y2 + e$$

$$Z1: 1,284Y1 + e$$

$$Y1: 0,907X1 + e$$

$$Y1: -0,024X2 + e$$

$$Y1: 0,166X3 + e$$

$$Y2: 0,623X1 + e$$

$$Y2: 0,075X2 + e$$

$$Y2: 0,233X3 + e$$

Kemudian dilanjutkan dengan menjelaskan seberapa besar pengaruh signifikan terhadap masing-masing variabel. Hipotesis diterima apabila nilai probabilitas $0,05$.

Berikut merupakan hasil pengujian pada tabel

Variabel	Koefisien	C.R.	P	Keterangan
Y1 □ X1	0,907	2,973	0,003	Signifikan
Y1 □ X2	-0,246	-1,397	0,162	Tidak Signifikan
Y1 □ X3	0,166	1,646	0,100	Tidak Signifikan
Y2 □ X1	0,623	0,258	0,796	Tidak Signifikan
Y2 □ X2	-0,075	-0,108	0,914	Tidak Signifikan
Y2 □ X3	0,233	0,489	0,625	Tidak Signifikan
Y1 □ Y2	-0,605	-0,222	0,824	Tidak Signifikan
Z1 □ Y2	-0,095	-0,694	0,488	Tidak Signifikan
Z1 □ Y1	1,284	1,907	0,057	Tidak Signifikan

Seperti pada tabel di atas menjelaskan tentang variabel yang signifikan sebagai berikut:

a. Hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dengan Penggunaan (Y1)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Sistem dengan Penggunaan

H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Sistem dengan Penggunaan

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,003$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan dengan Penggunaan. Hal ini terbukti dari koefisien jalur 0,907 dan nilai C.R. 2,973 serta nilai probabilitas sebesar 0,003 yang lebih kecil dari $\alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini ditolak yang berarti terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Sistem dengan Penggunaan.

b. Hubungan antara Kualitas Informasi (X2) dengan Penggunaan (Y1)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan

H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,162$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan dengan Penggunaan. Hal ini terbukti dari koefisien jalur -0,246 dan nilai C.R. -1,397 serta nilai probabilitas sebesar 0,162 yang lebih besar dari $\alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan.

c. Hubungan antara Kualitas Layanan (X3) dengan Penggunaan (Y1)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan

H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,166$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dengan Penggunaan. Hal ini terbukti dari koefisien jalur 0,166 dan nilai C.R. 1,646 serta nilai probabilitas sebesar 0,100 yang lebih besar dari $\alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan.

d. Hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y2)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna

H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,796$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini terbukti dari koefisien jalur 0,623 dan nilai C.R. 0,258 serta nilai probabilitas sebesar 0,796 yang lebih besar dari $\alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.

e. Hubungan antara Kualitas Informasi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y2)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna

H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,914$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $-0,075$ dan nilai C.R.

$-0,108$ serta nilai probabilitas sebesar $0,914$ yang lebih besar dari $\alpha 0,05$.

Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna.

f. Hubungan antara Kualitas Layanan (X3) dengan Kepuasan Pengguna (Y2)

$H_0 =$ tidak terdapat hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

$H_1 =$ terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,625$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $0,233$ dan nilai C.R. $0,489$

serta nilai probabilitas sebesar $0,625$ yang lebih besar dari $\alpha 0,05$. Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.

g. Hubungan antara Kepuasan Pengguna (Y1) dengan Penggunaan (Y2)

$H_0 =$ tidak terdapat hubungan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna

$H_1 =$ terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,824$

Dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $-0,605$ dan nilai C.R.^[14]

$-0,222$ serta nilai probabilitas sebesar $0,824$ yang lebih besar dari $\alpha 0,05$.

Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan

h. Hubungan antara Kepuasan Pengguna (Y2) dengan Kebermanfaatan Bersih (Z1)

$H_0 =$ tidak terdapat hubungan antara kepuasan pengguna dengan Kebermanfaatan Bersih

$H_1 =$ terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pengguna dengan Kebermanfaatan Bersih

Bersih

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,488$

Dapat dilihat bahwa variabel Pengguna tidak berpengaruh signifikan dengan Kebermanfaatan Bersih. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $-0,095$ dan nilai C.R.

$-0,694$ serta nilai probabilitas sebesar $0,488$ yang lebih besar dari $\alpha 0,05$.

Sehingga hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Kepuasan Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih.

i. Hubungan antara Penggunaan (Y1) dengan Kebermanfaatan Bersih (Z1)

$H_0 =$ tidak terdapat hubungan antara Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih

$H_1 =$ terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih

$\alpha : 0,05 = 5\%$

statistik uji : $P = 0,057$

Dapat dilihat bahwa variabel Pengguna tidak berpengaruh signifikan dengan

Kebermanfaatan Bersih. Hal ini terbukti dari koefisien jalur $1,284$ dan nilai C.R.

$1,907$ serta nilai probabilitas sebesar $0,057$ yang lebih besar dari $\alpha 0,05$. Sehingga

hipotesis H_0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih.

3. Penggabungan Model 1 dan 2

Hasil pengujian pada model 1 dan model 2 dapat dijelaskan pada gambar 4.16 sebagai berikut:

Gambar 8. Penggabungan Model 1 dan 2

Pada gambar 4.16 merupakan hasil gabungan nilai yang memiliki pengaruh signifikan antar variabel dan berikut keterangan lebih jelas:

a.^[0] Variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (Y1) sebesar $79,4\%$ yang berarti semakin tinggi nilai variabel kualitas sistem maka berpengaruh semakin tinggi nilai variabel penggunaan.

b.^[0] Variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2) sebesar 81,5% yang berarti semakin tinggi nilai variabel kualitas sistem maka berpengaruh semakin tinggi nilai variabel kepuasan pengguna.

b.^[0] Variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (Y1) sebesar 46,7% yang berarti semakin tinggi nilai variabel kualitas layanan maka berpengaruh semakin tinggi nilai variabel penggunaan.

^[3] Dalam hal ini maka semakin baik kualitas sistem dan kualitas layanan akan berdampak positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, pengembang harus meningkatkan kualitas informasi pada m-BCA yang akan berdampak positif pada penggunaan dan kepuasan pengguna sehingga mencapai kebermanfaatannya yang dapat meningkatkan kesuksesan aplikasi m-BCA.

Rekomendasi Mobile Banking

Untuk memberikan rekomendasi penulis akan memberikan keterkaitan model DeLone dan McLean dengan mobile banking yang baik menurut teori Rahardjo. Penulis akan memberikan rekomendasi sesuai dengan variabel yang memiliki nilai signifikan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (X1) → layanan dapat dijangkau darimana saja dan dapat diandalkan.

Pengembang m-BCA harus lebih memperhatikan kualitas sistem m-BCA agar dapat dijangkau hingga keseluruhan pengguna m-BCA di Indonesia, pengembang juga harus menjaga kualitas sistem m-BCA agar dapat diandalkan oleh pengguna dalam melakukan transaksi.

2. Kualitas Layanan → aplikasi mudah digunakan, dan aman.

Pengembang harus meningkatkan kemudahan penggunaan (user friendly) m-BCA agar pengguna m-BCA dapat meningkat, pengembang juga harus memperhatikan keamanan pada setiap akun m-BCA agar pengguna merasa aman dalam melakukan proses transaksi.

3. Penggunaan → aplikasi mudah digunakan, dan dapat diandalkan

Pengembang harus meningkatkan kemudahan penggunaan (user friendly) m-BCA agar pengguna m-BCA dapat meningkat, pengembang juga harus meningkatkan kualitas m-BCA agar dapat diandalkan oleh pengguna dalam melakukan transaksi agar penggunaan m-BCA meningkat.

4. Kepuasan Pengguna → dapat diandalkan

Pengembang harus meningkatkan kualitas m-BCA agar dapat diandalkan oleh pengguna dalam melakukan transaksi demi meningkatkan kepuasan pengguna.

SIMPULAN

Setelah melakukan pengujian hasil analisis terkait faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan mobile banking pada Bank BCA dengan menggunakan metode DeLone dan McLean sebagai berikut:

1. Hasil analisis m-BCA menurut teori DeLone dan McLean.

a. Adanya pengaruh antara kualitas sistem (system quality) dengan penggunaan (use) M-Banking pada m-BCA dengan nilai probabilitas 79,4.

b. Adanya pengaruh antara kualitas sistem (system quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA dengan nilai probabilitas 81,5.

c. Tidak adanya pengaruh antara kualitas informasi (information quality) dengan penggunaan (use) M-Banking pada m-BCA.

d. Tidak adanya pengaruh antara kualitas informasi (information quality) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.

e. Adanya pengaruh antara kualitas layanan (service quality) dengan penggunaan (use) M-Banking pada m-BCA dengan nilai probabilitas 46,7.

f. Tidak adanya pengaruh antara kualitas layanan (service quality) dengan kepuasan penggunaan (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.

g. Tidak adanya pengaruh antara kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan intensi penggunaan (intention to use) M-Banking pada BCA.

h. Tidak adanya pengaruh antara penggunaan (use) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.

i. Tidak adanya pengaruh antara kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan kebermanfaatannya (net benefit) M-Banking pada BCA.

- j. Tidak adanya pengaruh antara penggunaan (use) dengan kebermanfaatan bersih (net benefit) M-Banking pada m-BCA.
2. Sedangkan keterkaitan antara model DeLone dan McLean dengan Teori Rahardjo tentang mobile banking yang baik. Maka Kualitas Sistem pada m-BCA jika meningkatkan layanan yang dapat dijangkau dari mana saja lalu dapat diandalkan maka Kualitas Sistem m-BCA semakin baik. Kualitas Layanan pada m-BCA jika lebih mudah digunakan dan aman maka Kualitas Layanan m-BCA semakin baik.

RUJUKAN FONT 11 TEBAL HURUF BESAR

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bca.co.id/id/individu/produk/e-banking/m-bca (diakses 18 September 2017)
- Cronbach, L. J. 1951. Coefficient Alpha and The Internal Structure of tests. *Psychometrika*. 16, 297-334.
- DeLone, W., & McLean, E. 2003.^[6] *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. *Journal of MIS*.
- Detik, Finance, 2014.^[21] *Mobile Banking BCA Error Ini Penampakannya*, <https://finance.detik.com/moneter/2772889/mobile-banking-bca-error-ini-penampakannya> (diakses 16 Juli 2017).
- Detik, Finance, 2011. *BCA Genjot Pengguna Mobile Banking*, <https://finance.detik.com/moneter/1742168/bca-genjot-pengguna-mobile-banking> (diakses 12 November 2017)
- Ferdinand, A. 2000. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2005. *Software Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang:^[1] *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Guritno, S. 2011.^[16] *Theory and Application of IT Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Narimawati, Umi., Jonathan, Sarwono. 2017. *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Kovarian dengan Lisrel dan Amos Untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purwaningsih, S. 2010. *Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi pada PT Jamsostek (PERSERO))*. Semarang:^[10] *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 12, No 2.
- Rahardjo, A. 2002. *Cybercrime-Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rainer, & Cegielski. 2011. *Introduction to information systems*. In (3rd Edition). USA: Wiley.
- Riswandi, Agus, B. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011.^[11] *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Verawati, I., Winarto, dan Sunyoto. 2014. *Analisis Kesuksesan Sistem Bimbingan Online STMIK AMIKON Yogyakarta*. Yogyakarta: *Jurnal Teknik Informatika*.