

## Analisis Kesuksesan *Mobile Banking* (M-Banking) Dengan Model DeLone DAN McLean Pada BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Diponegoro Surabaya

Muchlis Alkhoiruli Huda<sup>1)</sup> Sulistiowati<sup>2)</sup> Vivine Nurcahyawati<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi  
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)muchlisalkhoirulihuda@gmail.com, 2)Sulist@stikom.edu, 3)Vivine@stikom.edu

**Abstract:** *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 advantages 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. The results of this research show that the positive effect of variable Quality System against user satisfaction. System Quality variables have positive influence against the use of. The variable quality of the positive effect of the use of the service. To increase the success of m-BCA then it should improve the quality of Information on m-BCA that will have an impact on user satisfaction so as to achieve kebermanfaatan NET that can enhance the success of m-BCA. Recommendations for m-BCA, namely: 1) to the quality of the system should preferably be developed more flexibility the system so that it can be reached from anywhere, 2) to the quality of service should be improved security.*

**Keywords:** *mobile banking, m-BCA, successness, DeLone and McLean*

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). 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 kebermanfaatan 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.

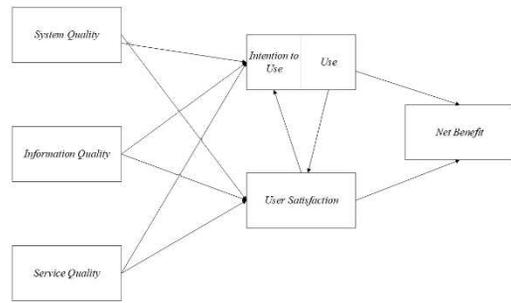
Tujuan penulis melakukan penelitian ini untuk menghasilkan:

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. 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.

**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.



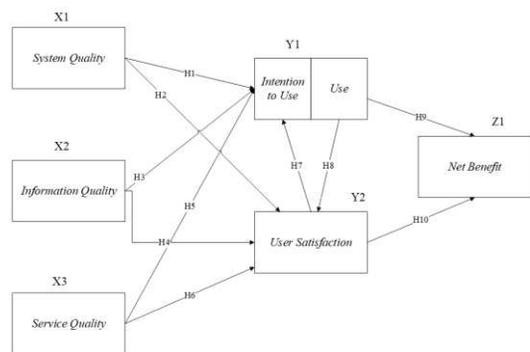
Gambar 1. Model DeLone dan McLean (2003)

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. 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.



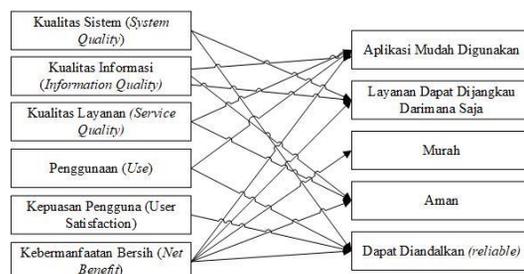
Gambar 2. Model Konseptual

Dari model konseptual tersebut, hipotesis penelitian yang dikembangkan yaitu:

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

## 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 Validitas

Variabel	rHitung	rTabel	Ket.
<b>Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</b>			
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
<b>Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b>			
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
<b>Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</b>			
X3.1	0,790	0,148	Valid
X3.2	0,898	0,148	Valid
X3.3	0,818	0,148	Valid
<b>Penggunaan (<i>Use</i>)</b>			
Y1.1	0,642	0,148	Valid
Y1.2	0,655	0,148	Valid
<b>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</b>			
Y2.1	0,615	0,148	Valid
Y2.2	0,788	0,148	Valid
Y2.3	0,689	0,148	Valid
<b>Kebermanfaatan Bersih (<i>Net Benefit</i>)</b>			
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  $\alpha$ : 0,05 berikut merupakan tabel 3 dari Uji Linearitas

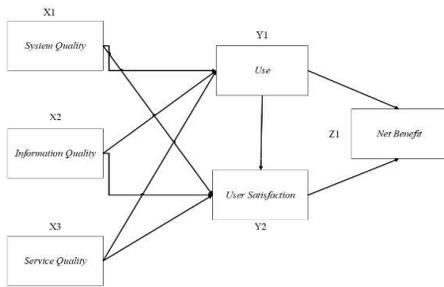
Tabel 3. Uji Linearitas

Nama Variabel	Nilai $\alpha$	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**

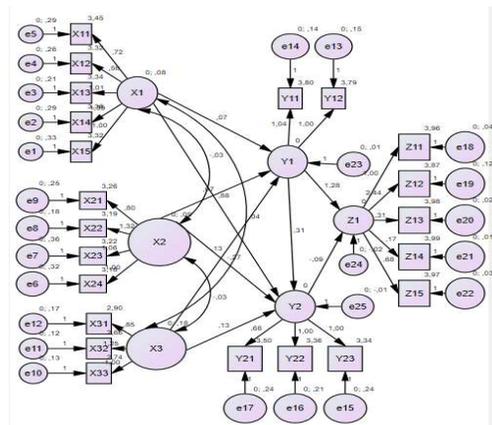
Setelah melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji linearitas dengan hasil valid, reliabel, linear. Data telah normal multivariate, data juga bebas dari outlier. Jadi data tersebut bisa dilanjutkan ke Analisis SEM yang menggunakan perangkat lunak AMOS.

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 4. Hasil Pengujian Model 1

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

Kriteria	Nilai Cut-Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
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.

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 5. Hasil Pengujian 1 Koefisien Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Variabel	Koefisien	C.R.	P	Keterangan
Y1 ← X1	0,779	0,779	0,436	Tidak Signifikan
Y1 ← X2	1,052	1,052	0,293	Tidak Signifikan
Y1 ← X3	2,014	2,014	0,044	Signifikan
Y2 ← X1	0,884	2,922	0,003	Signifikan
Y2 ← X2	-0,269	-1,490	0,136	Tidak Signifikan
Y2 ← X3	0,126	1,159	0,246	Tidak Signifikan
Y2 ← Y1	0,308	1,145	0,252	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 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
  - α : 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 α 0,05. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak

- 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 :  $P = 0,293$   
 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  $\alpha$  0,05. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini ditolak yang berarti 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 :  $P = 0,136$   
 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  $\alpha$  0,05. Sehingga hipotesis H0 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)  
 H0 = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna  
 H1 = terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna  
 $\alpha : 0,05 = 5\%$   
 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  $\alpha$  0,05. Sehingga hipotesis H0 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)  
 H0 = tidak terdapat hubungan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna  
 H1 = terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna  
 $\alpha : 0,05 = 5\%$   
 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. 1,145 serta nilai probabilitas sebesar 0,252 yang lebih besar dari  $\alpha$  0,05. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini diterima yang berarti tidak terdapat hubungan

signifikan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna.

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

H0 = tidak terdapat hubungan antara kepuasan pengguna dengan Kebermanfaatan Bersih

H1 = terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pengguna dengan Kebermanfaatan 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 H0 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)

H0 = tidak terdapat hubungan antara Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih

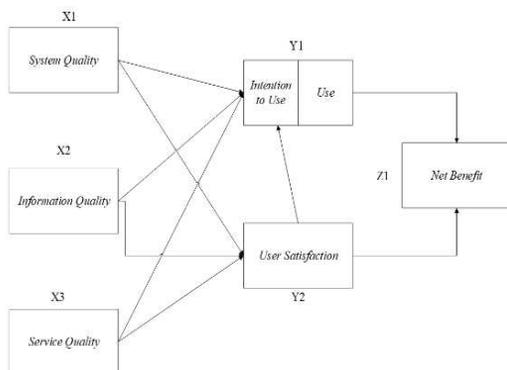
H1 = terdapat hubungan signifikan antara Penggunaan dengan Kebermanfaatan Bersih

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

statistik uji : P = 0,057

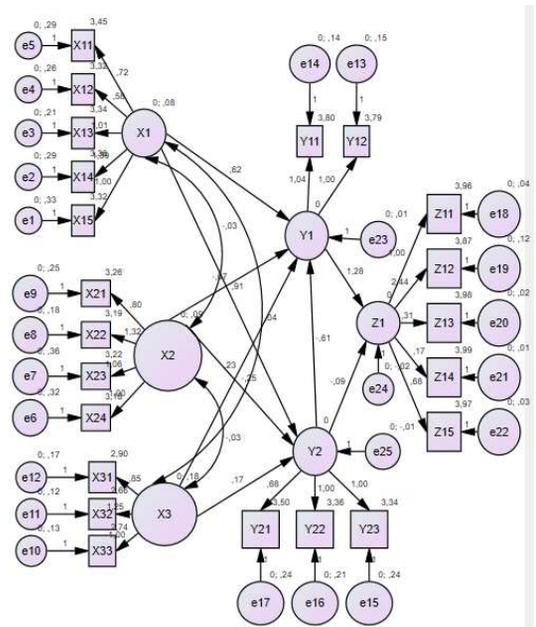
Dapat dilihat bahwa variabel Pengguna tidak berpengaruh signifikan dengan Kebermanfaatan Bersih. Hal ini terbukti dari koefisien jalur 1,284 dan nilai C.R. 1,907 serta nilai probabilitas sebesar 0,057 yang lebih besar dari  $\alpha$  0,05. Sehingga hipotesis H0 dalam penelitian ini diterima yang berarti 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 6. Hasil Pengujian Model 1

Kriteria	Nilai Cut-Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	249,149	X <sup>2</sup> dengan DF = 197 adalah 230,746 cukup baik
Significance Probability	≥ 0,05	0,007	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.

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 7.

Tabel 7. Hasil Pengujian 1 Koefisien Model Kesuksesan DeLone dan McLean

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

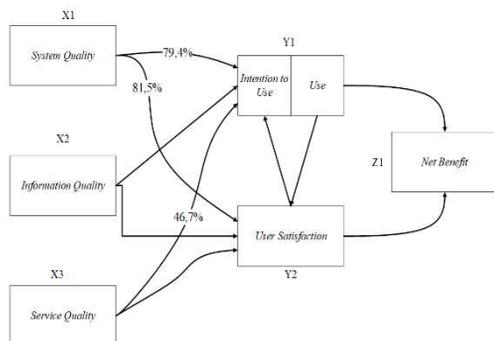
$\alpha : 0,05 = 5\%$

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)  
 $H_0$  = tidak terdapat hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna  
 $H_1$  = 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.  $-0,222$  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  
 $\alpha : 0,05 = 5\%$   
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 8 sebagai berikut:

Gambar 8. Penggabungan Model 1 dan 2



Pada gambar 8 merupakan hasil gabungan nilai yang memiliki pengaruh signifikan antar variabel dan berikut keterangan lebih jelas:

a. 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. 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. 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.

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 positif antara kualitas sistem (system quality) terhadap penggunaan (use) M-Banking pada m-BCA dengan korelasi sebesar 79,4%. Artinya setiap peningkatan kualitas sistem maka penggunaan m-BCA akan meningkat.

b. Adanya pengaruh positif antara kualitas sistem (system quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA dengan korelasi sebesar 81,5%. Artinya setiap peningkatan kualitas sistem maka

- kepuasan pengguna m-BCA akan meningkat.
- c. Tidak adanya pengaruh antara kualitas informasi (information quality) terhadap penggunaan (use) M-Banking pada m-BCA.
  - d. Tidak adanya pengaruh antara kualitas informasi (information quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.
  - e. Adanya pengaruh positif antara kualitas layanan (service quality) dengan penggunaan (use) M-Banking pada m-BCA dengan korelasi sebesar 46,7%. Artinya setiap peningkatan pada kualitas layanan maka penggunaan m-BCA akan meningkat.
  - f. Tidak adanya pengaruh antara kualitas layanan (service quality) terhadap kepuasan penggunaan (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.
  - g. Tidak adanya pengaruh antara kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap intensi penggunaan (intention to use) M-Banking pada BCA.
  - h. Tidak adanya pengaruh antara penggunaan (use) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) M-Banking pada m-BCA.
  - i. Tidak adanya pengaruh antara kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap kebermanfaatan bersih (net benefit) M-Banking pada BCA.
  - j. Tidak adanya pengaruh antara penggunaan (use) terhadap kebermanfaatan bersih (net benefit) M-Banking pada m-BCA..
2. Rekomendasi untuk m-BCA yaitu:
- a. Untuk kualitas sistem sebaiknya dikembangkan lagi fleksibilitas sistemnya agar dapat dijangkau darimana saja
  - b. Untuk kualitas layanan sebaiknya ditingkatkan keamanannya.

## RUJUKAN

- 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 Structureof tests*. *Psychometrika*. 16, 297-334.

- DeLone, W., & McLean, E. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. *Journal of MIS*.
- Detik, Finance, 2014. *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: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guritno, S. 2011. *Theory and Application of IT Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahardjo, A. 2002. *Cybercrime-Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.