



ANALISIS TINGKAT KESUKSESAN LAYANAN MOBILE BANKING DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA BANK PANIN

Airin Akte Savira¹, Untara²

¹ airinasavira@gmail.com, ²untara@staff.gunadarma.ac.id
^{1,2} Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma, Jakarta

Abstrak

Perbankan melakukan digitalisasi dengan meluncurkan aplikasi mobile banking, dimana dengan adanya mobile banking dapat diharapkan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh model kesuksesan model Delone dan Mclean yang terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih dalam mobile banking. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode judgment sampling. Populasi yang dituju merupakan nasabah panin bank yang menggunakan layanan mobile banking. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan SEM dengan pendekatan PLS dan menggunakan software SmartPLS 3.0. Hasil Penelitian menunjukkan hasil yang diperoleh bahwa dari 9 hipotesis terdapat 5 hipotesis yang diterima, sedangkan 4 hipotesis ditolak.

Kata Kunci: Mobile Banking, SEM-PLS, DeLone and Mclean

Abstract

Banking is digitizing by launching a mobile banking application, where with the presence of mobile banking it is hoped that it will make it easier for users to make transactions. The purpose of this study was to analyze the influence of the success model of the Delone and Mclean models which consisted of the variables of system quality, information quality, service quality, users, user satisfaction and net benefits in mobile banking. The research method used is quantitative with the judgment sampling method. The target population is Panin Bank customers who use mobile banking services. The data collection technique uses a questionnaire. The analytical method in this study uses SEM with the PLS approach and uses SmartPLS 3.0 software. The research results show that of the 9 hypotheses, 5 hypotheses were accepted, while 4 hypotheses were rejected.

Keywords: Mobile Banking, SEM-PLS, DeLone and Mclean

1. Pendahuluan

Seiring berkembangnya era globalisasi, teknologi pun berkembang dengan sangat pesat dengan banyaknya tercipta berbagai inovasi-inovasi perkembangan teknologi. Dimana dengan berkembangnya teknologi dapat memberikan kemudahan bagi manusia agar dapat terhubung dengan bantuan internet. Penggunaan internet sangat menunjang dalam berbagai sarana baik komunikasi maupun bisnis salah satunya sektor perbankan. Oleh sebab itu, sektor perbankan yang paling cepat menyadari bahwa saat ini kemudahan dalam bertransaksi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, dimana saat ini mobilisasi masyarakat yang semakin tinggi di perlukannya kemudahan dalam segala aktivitas transaksi keuangan maka perlu ditunjang dengan layanan yang mudah dan fleksibel yang bisa dibawah kemanapun.

Sektor perbankan baik konvensional maupun syariah melakukan inovasi teknologi salah satunya meluncurkan mobile banking. Layanan mobile banking dapat diunduh dengan menggunakan perangkat smartphone yang dikemas dalam bentuk aplikasi dimana didukung oleh Android atau iOS dengan bantuan

internet yang selalu terkoneksi. Dengan adanya mobile banking nasabah dapat menghemat waktu transaksi keuangan yang biasanya datang langsung ke bank dapat diganti dengan menggunakan mobile banking yang dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan jam yang fleksibel.

Beberapa penelitian terkait sistem layanan pada perbankan diantaranya mobile banking. Hasil penelitian layanan mobile banking dimana peneliti sebelumnya menarik kesimpulan bahwa nasabah menganggap layanan mobile banking sulit untuk digunakan, nasabah juga menganggap layanan mobile banking tidak menguntungkan karena dianggap lebih mahal dari pada layanan perbankan yang lain selain itu, layanan mobile banking dinilai lebih beresiko karena smartphone lebih mudah hilang [1]. Kepercayaan terhadap mobile banking berdampak positif terhadap nasabah hal ini dinilai dari kualitas sistem dan kualitas informasi [2]. Dengan model pendekatan model IS Success yang dikembangkan Delone dan Mclean dengan menggunakan SEM dengan Amos menunjukkan hasil bahwa model IS Success yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah [3].

Berdasarkan permasalahan yang ada dan referensi sebelumnya, maka dibuatlah penulisan untuk menilai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih dengan model kesuksesan Delone and Mclean pada mobile banking dengan bantuan SEM-PLS.

2. Metode

2.1 Teknologi Informasi

Teknologi informasi digunakan untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai dan manajemen [4]. Teknologi informasi telah menjadi komponen penting untuk bisnis dan kesuksesan organisasi. Teknologi memainkan sebuah peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh unit bisnis [5].

2.2 Mobile Banking

Mobile *banking* dapat didefinisikan sebagai pelayanan transaksi dari perbankan yang menggunakan jaringan telekomunikasi seperti telepon seluler/*handphone* GSM atau CDMA layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler kecuali laptop karena bisa dianggap sebagai *internet banking* [2].

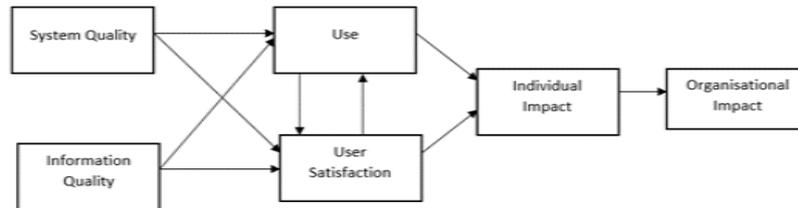
Ponsel telah menjadi perangkat untuk penggunaan sehari-hari yang dapat membuat peluang untuk peningkatan layanan perbankan untuk mencapai nasabah melalui layanan mobile banking [6]. Menggunakan aplikasi mobile banking dianggap lebih mudah dibandingkan dengan menggunakan SMS atau internet banking. Hal itu karena pada aplikasi mobile banking sudah terdapat menu-menu yang dapat dipilih ketika melakukan transaksi perbankan serta tidak harus selalu terhubung dengan jaringan internet [1].

Cara kerja *mobile banking* tidak jauh berbeda dengan pengiriman SMS biasa yang sering dilakukan. Dimana nasabah mengirimkan SMS kepada nomor yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Jika nasabah mengirimkan sebuah permintaan transaksi mobile banking maka nasabah akan menerima sebuah SMS verifikasi pesan yang didalamnya terdapat PIN untuk mengakses mobile banking.

Jika kode PIN yang dimasukkan sesuai maka permintaan transaksi akan diproses, namun sebaliknya jika kode PIN yang diterima melalui SMS salah, maka permintaan transaksi akan ditolak [7]. Mobile banking dianggap sebagai layanan strategis oleh bank saat ini untuk membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan retensi pelanggan [8].

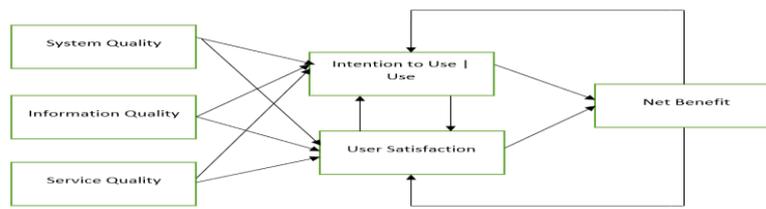
2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean

Pada tahun 1992 *DeLone dan McLean* mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan D&M IS Success Model. Berikut model kesuksesan DeLone dan McLean [9]:



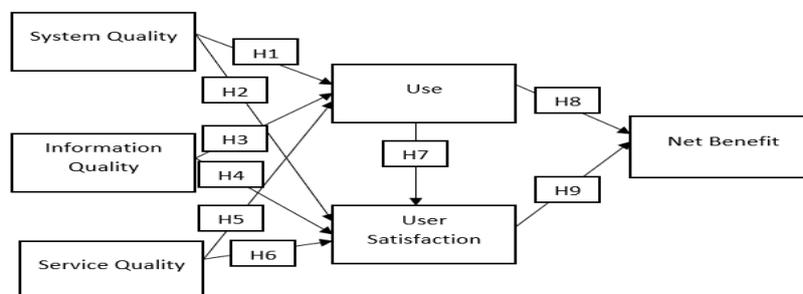
Gambar 1. Model Kesuksesan DeLone Dan McLean (1992)

Pada tahun 2003, *DeLone dan McLean* kembali mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang di publikasikan sebelumnya pada tahun 1992 [10].



Gambar 2. Model Kesuksesan DeLone Dan McLean (2003)

Pada model kesuksesan sistem informasi *DeLone dan McLean 2003*, model ini menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) akan berpengaruh pada penggunaan (*use*) dan kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) selanjutnya. Penggunaan (*use*) dan kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) akan berpengaruh pada manfaat bersih (*net benefit*). Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi *DeLone dan Mclean 2003*, pada penelitian ini menggunakan variabel-variabel yang sama dalam model kesuksesan yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas servis (*service quality*), pengguna (*use*), kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*). Adapun kerangka konseptual seperti gambar dibawah ini:



Gambar 3. Kerangka Konseptual

2.4 Jenis Penelitian dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini yakni data kuantitatif yaitu data numerik yang dapat memberikan penafsiran berupa angka. Dimana sumber data berupa data primer dengan pengumpulan data kuesioner dengan penilaian *skala likert*.

Populasi dalam penulisan ini merupakan nasabah panin bank yang menggunakan layanan *mobile banking*. Sampel penulisan ini menggunakan pedoman dalam menentukan sampel dalam analisis SEM yaitu dimana penelitian ini menggunakan 100 responden.

Adapun metode penentuan sampel dengan menggunakan metode *judgment sampling* yaitu tipe pemilihan sampel dari orang-orang yang memiliki karakteristik khusus yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dimana kriteria sampel adalah nasabah yang mempunyai *mobile banking* [11].

Analisis data menggunakan PLS-SEM dengan bantuan software SmartPLS 3.0 dimana terdapat dua pengukuran yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model structural (*structural model atau inner model*).

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini terdapat teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

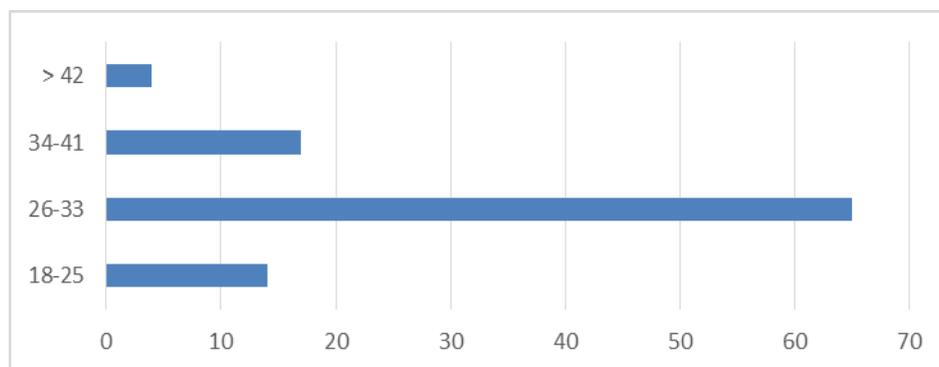
1. Analisis Deskriptif

Data deskriptif penelitian yang disajikan merupakan gambaran umum responden diperoleh dari kuesioner meliputi jenis kelamin dan usia.



Gambar 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

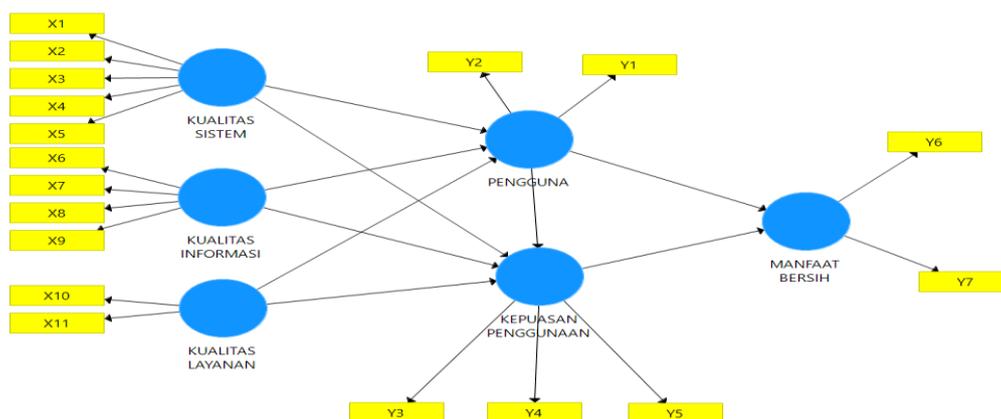
Berdasarkan gambar 1 diketahui responden berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak 62% dan laki-laki sebanyak 38% dan keseluruhan responden totalnya 100 orang.



Gambar 5. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar 2 diketahui usia responden yang paling banyak 26-33 tahun sebanyak 65 responden, usia 34-41 tahun sebanyak 17 responden, 18-25 tahun sebanyak 14 responden dan usia >42 tahun sebanyak 4 responden.

2. Analisis Data



Gambar 6. SmartPLS 3.0

a. Model Pengukuran atau Measurement (Outer) Model

Pengujian dalam model pengukuran terdapat uji *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite validity*. Pengujian *convergent validity* dengan *loading factor* 0,5-0,6 dianggap cukup. Pengujian *discriminant validity* dengan melihat nilai *cross loading* setiap variabel harus >0,70 cara lainnya dengan membandingkan nilai AVE setiap konstraknya, dimana model dikatakan baik jika AVE masing-masing konstraknya nilainya lebih besar dari 0,50 sedangkan untuk menilai pengujian *composite validity* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih diterima [12].

Tabel 1. Hasil Pengujian *convergent validity outer loading*

No	Variabel	Indikator	Hasil	Keterangan
1	Kualitas Sistem	X1	0,743	Valid
		X2	0,784	Valid
		X3	0,825	Valid
		X4	0,786	Valid
		X5	0,642	Valid
		X6	0,860	Valid
2	Kualitas Informasi	X7	0,883	Valid
		X8	0,833	Valid
		X9	0,813	Valid
3	Kualitas Layanan	X10	0,882	Valid
		X11	0,922	Valid
4	Pengguna	Y1	0,887	Valid
		Y2	0,953	Valid
		Y3	0,851	Valid
5	Kepuasan Pengguna	Y4	0,909	Valid
		Y5	0,855	Valid
6	Manfaat Bersih	Y6	0,887	Valid
		Y7	0,819	Valid

Pada penelitian ini menggunakan nilai validasi sebesar 0,50 dimana agar tidak terlalu banyak variabel dihilangkan. Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa *output loading* yang diperoleh lebih besar dari 0,50 yang artinya bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid atau telah memenuhi *convergent validity*. Berikutnya dalam tabel *convergent validity* yakni hasil *output* dari nilai *average variance extracted* (AVE).

Tabel 2. Nilai AVE

No	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
1	Kualitas Sistem	0,576	Valid
2	Kualitas Informasi	0,718	Valid
3	Kualitas Layanan	0,814	Valid
4	Pengguna	0,847	Valid
5	Kepuasan Penggunaan	0,760	Valid
6	Manfaat Bersih	0,729	Valid

Pengujian *discriminant validity* merupakan suatu variabel laten berbagi varian lebih dengan indikator yang mendasari dari pada dengan variabel laten lainnya, pada *discriminant validity* dapat dilihat pada *cross loading* pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. *Cross loading*

No	Indikator	KS	KI	KL	P	KP	MB
1	X1	0,743	0,403	0,452	0,554	0,536	0,316
2	X2	0.784	0.602	0.544	0.551	0.587	0.551
3	X3	0.825	0.487	0.547	0.553	0.653	0.439
4	X4	0.786	0.530	0.698	0.493	0.677	0.627
5	X5	0.642	0.490	0.426	0.511	0.585	0.632
6	X6	0.627	0.860	0.668	0.583	0.673	0.676
7	X7	0.666	0.883	0.772	0.628	0.695	0.677
8	X8	0.530	0.833	0.641	0.600	0.606	0.534
9	X9	0.375	0.813	0.594	0.441	0.453	0.592
10	X10	0.528	0.679	0.882	0.606	0.605	0.569
11	X11	0.731	0.752	0.922	0.653	0.809	0.797
12	Y1	0.543	0.471	0.479	0.887	0.549	0.360
13	Y2	0.721	0.725	0.759	0.953	0.742	0.703
14	Y3	0.621	0.576	0.635	0.499	0.851	0.526
15	Y4	0.706	0.678	0.741	0.641	0.909	0.574
16	Y5	0.758	0.644	0.692	0.710	0.855	0.764
17	Y6	0.605	0.665	0.695	0.521	0.696	0.887
18	Y7	0.551	0.582	0.612	0.528	0.526	0.819

Pada tabel 3, dapat disimpulkan nilai cross loading dalam satu variabel sudah lebih dari 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa analisis cross loading tidak terdapat permasalahan validitas diskriminan.

Tabel 4. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

No	Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
1	Kualitas sistem	0,871	0,813
2	Kualitas informasi	0,911	0,870
3	Kualitas layanan	0,898	0,774
4	Pengguna	0,917	0,827
5	Kepuasan penggunaan	0,905	0,843
6	Manfaat bersih	0,843	0,631

Berdasarkan tabel 4, dinyatakan bahwa hasil perhitungan *composite reliability* untuk semua variabel bernilai lebih dari 0,70. Hal ini menunjukkan responden konsisten dalam menjawab pertanyaan sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki tingkat reliabilitas yang baik akan tetapi nilai *cronsbach's alpha* untuk manfaat bersih nilainya kurang dari 0,70 dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

b. Model Pengukuran Struktural (Inner Model)

Tabel 5. R-Square

No	Variabel	R-Square	Klasifikasi
1	Pengguna	0,591	<i>Moderate</i>
2	Kepuasan Pengguna	0,761	Kuat
3	Manfaat Bersih	0,542	<i>Moderate</i>

Pada tabel diatas menunjukkan hasil output R^2 untuk setiap variabel konstruk endogen menunjukkan bahwa nilai R^2 berada pada rentang nilai 0,542 hingga 0,761. Berdasarkan hal tersebut maka hasil <http://e-jurnal.stmikbinsa.ac.id/index.php/simkom>

perhitungan R^2 menunjukkan bahwa pengguna (P) dengan nilai R-Square (R^2) 0,591 dan Manfaat bersih (MB) dengan nilai R-Square (R^2) 0,542 menunjukkan klasifikasi moderate sedangkan untuk kepuasan penggunaan (KP) dengan nilai R-Square (R^2) 0,761 menunjukkan klasifikasi kuat.

Selain itu dapat pula dijelaskan untuk konstruk pengguna memiliki nilai R-Square sebesar 0,591 dapat dijelaskan bahwa validitas pengguna di pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebesar 59,1%. Kepuasan penggunaan memiliki nilai R-Square 0,761 dapat dijelaskan bahwa konstruk kepuasan penggunaan dipengaruhi konstruk kualitas sistem, kualitas layanan sebesar 76,1% sedangkan konstruk manfaat bersih dipengaruhi konstruk pengguna dan kepuasan penggunaan sebesar 54,2%.

c. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengujian outer model dan inner model selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan melihat nilai koefisien parameter dengan nilai signifikansi t-statistik. Pada penelitian ini sebanyak 100 sampel dengan jumlah variabel 6 variabel. Sehingga $df = 100 - 6 = 94$ sehingga untuk nilai t-tabel dengan tingkat signifikan 5% sehingga diperoleh nilai $df = 94$ adalah 1,985. Berikut adalah tabel koefisien untuk tiap jalur hipotesis (*path coefficient*) dan nilai t-statistik yang diperoleh dari hasil output *bootstrapping* SmartPLS:

Tabel 6. Koefisiensi dan T-Statistik

Hipotesis	Variabel	Orginal Sample	Sample Mean	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
H1	KS -> P	0,371	0,378	0,110	0,110	3,376
H2	KS -> KP	0,411	0,412	0,094	0,094	4,375
H3	KI -> P	0,218	0,218	0,097	0,097	2,243
H4	KI -> KP	0,113	0,117	0,112	0,112	1,005
H5	KL -> P	0,263	0,266	0,134	0,134	1,957
H6	KL -> KP	0,324	0,321	0,109	0,109	2,973
H7	P -> KP	0,127	0,130	0,100	0,100	1,271
H8	P -> MB	0,190	0,192	0,125	0,125	1,516
H9	KP -> MB	0,588	0,583	0,107	0,107	5,472

3.2. Pembahasan

Berdasarkan pada tabel 6 hasil output pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Pengguna
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t-statistik $3,376 > 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking. Berdasarkan hal ini kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna dapat diterima. Pengaruh kualitas sistem terhadap pengguna dengan nilai orginal sampel sebesar 0,371. Hal ini berarti kualitas sistem berpengaruh positif dengan signifikan terhadap pengguna mobile banking.
2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Penggunaan
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t-statistik sebesar $4,375 > 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking. Berdasarkan hal ini kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan dapat diterima. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan adalah positif dengan nilai original sampel 0,411. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.
3. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Pengguna
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t-statistik sebesar $2,243 > 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking.

Berdasarkan hasil ini yang menduga kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap pengguna, dapat diterima. Pengaruh kualitas informasi terhadap pengguna adalah positif dengan nilai original sample sebesar 0,218. Hal ini berarti kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna mobile banking.

4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t-statistik sebesar $1,005 < 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking. Berdasarkan hasil pengujian yang menduga kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan tidak dapat diterima. Jika dilihat dari hasil original sample sebesar 0,113 yang merupakan nilai positif berarti menunjukkan kualitas informasi dapat berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.

5. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t-statistik sebesar $1,957 < 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna mobile banking. Berdasarkan hasil ini yang menduga kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna tidak dapat diterima. Jika dilihat dari hasil original sample sebesar 0,263 yang merupakan nilai positif berarti menunjukkan kualitas layanan dapat berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan t-statistik sebesar $2,973 > 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking. Berdasarkan hasil pengujian yang menduga kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan dapat diterima. Pengaruh kualitas layanan berpengaruh ke kepuasan penggunaan menunjukkan nilai positif dimana original sample sebesar 0,324 berarti kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.

7. Pengaruh Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan t-statistik sebesar $1,271 < 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking. Berdasarkan hasil ini yang menduga pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan tidak dapat diterima. Jika dilihat original sample sebesar 0,127 yang merupakan nilai positif hal ini menunjukkan pengguna dapat berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.

8. Pengaruh Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan t-statistik sebesar $1,516 < 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih mobile banking. Berdasarkan hasil ini yang menduga pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih tidak dapat diterima. Jika dilihat dari original sample sebesar 0,190 yang merupakan nilai positif hal ini menunjukkan pengguna dapat berpengaruh namun tidak signifikan terhadap manfaat bersih mobile banking.

9. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

Berdasarkan hasil pengujian menghasilkan t-statistik sebesar $5,472 > 1,985$. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih mobile banking. Berdasarkan hasil ini yang menduga kepuasan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih dapat diterima. Jika dilihat dari original sample sebesar 0,588 yang merupakan nilai positif, maka kepuasan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih mobile banking.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna dan kepuasan pengguna menjelaskan bahwa mobile banking panin bank memiliki kualitas sistem yang baik dimana nasabah mudah menggunakan mobile banking dan merasa lebih flexible tidak harus melakukan transaksi melalui teller selain itu nasabah merasa puas dan aman karena dalam melakukan transaksi mobile banking akan meminta verifikasi berupa pin login, pin transaksi dan OTP.
2. Variabel kualitas informasi yang berpengaruh signifikan terhadap pengguna bisa menjelaskan bahwa dalam aplikasi mobile banking panin bank menyediakan informasi yang mudah dimengerti dan jelas penggunaannya. Sedangkan variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna menjelaskan bahwa kualitas informasi tidak menjamin nasabah menggunakan mobile banking hal ini dapat terjadi jika nasabah tersebut biasa melakukan transaksi dengan fasilitas umum seperti datang langsung ke bank atau menggunakan ATM.
3. Variabel kualitas layanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pengguna mobile banking, hal ini mungkin disebabkan ada beberapa nasabah yang belum paham dalam menggunakan mobile banking. Sedangkan untuk kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking hal ini menjelaskan ketika nasabah paham dalam menggunakan layanan mobile banking dengan baik dan mengerti prosedur dalam melakukan transaksi mobile banking.
4. Variabel pengguna yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan dan manfaat bersih bahwa setiap pengguna nasabah tidak menjamin menerima manfaat karena nasabah tidak selalu menggunakan mobile banking penggunaan mobile banking dalam melakukan transaksi berdasarkan kebutuhan pengguna nasabah dan tidak keharusan setiap saat.
5. Variabel kepuasan pengguna yang berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih menjelaskan bahwa secara keseluruhan nasabah puas dengan mobile banking panin bank.

4.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis agar tercapai hasil yang lebih baik antara lain:

1. Menggunakan metode sampling yang lain agar mendapatkan hasil yang lebih baik serta meningkatkan jumlah sampel agar mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.
2. Menambahkan dan memperbaiki beberapa indikator yang terdapat dalam variabel.

Daftar Pustaka

- [1] M. D.Wahyu, W. W. Winarno, and E. Nugroho, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Terhadap Layanan Mobile Banking," vol. 8, no. 2, 2016.
- [2] M. Damabi, M. Firoozbakht, and A. Ahmadyan, "A model for Customer Satisfaction and Trust for Mobile Banking Using DeLone and McLean Model of Information System Success," vol. 5, no. 3, 2018.
- [3] A. A. Purwanti, Z. Mustafa and M. M. Deli, "Management Information System In Evaluation of BCA Mobile Using Delone and Mclean Model," vol. 2, no. 70-77, 2021.
- [4] A. Kadir, Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi, Yogyakarta : Andi, 2014.
- [5] M.B. Effendi, "Analysis of Accounting Information System With Non-Linear SEM-PLS." vol. 96, no. 22, 2018.
- [6] A. A. Sultan, el, "Factors Influencing the Adoption of Mobile Banking Service among Cihan Bank Customers in the Kurdistan Region of Iraq," vol. 27, no. 1, 2019.
- [7] Vyctoria, Bongkar Rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking dan Carding, Yogyakarta : Andi, 2013.
- [8] Izza Ashsifa, "Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan <http://e-jurnal.stmikbinsa.ac.id/index.php/simkom>

- Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi),” vol. 3, no. 1, 2020
- [9] W.H. Delone and E.R. Mclean, “Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable. Information System Research,” vol. 3, no. 1, pp. 60-95, 1995.
- [10] W.H. Delone and E.R. Mclean, “The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update,” Journal of Management Information System., vol. 19, no. 4, pp. 9-30, 2003.
- [11] H. M. Jogiyanto, Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi, Yogyakarta: Andi, 2007.
- [12] I. Ghozali dan H. Latan, Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0. Untuk *Penelitian Empiris*, Semarang : BP Undip. 2015.