

Analisis Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Bank DKI Pada Masa Pandemi Dengan Pendekatan Model DeLone and McLean

Razief Ardhana Bardijan dan Sugiharti Binastuti

Sistem Informasi Akuntansi, Magister Manajemen Sistem Informasi
Universitas Gunadarma, Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat
E-mail : raziefbardijan@gmail.com, tuti@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Aplikasi *mobile-banking* (*m-banking*) telah disediakan oleh banyak bank selama beberapa tahun terakhir ini. Nasabah yang menggunakan juga bertambah banyak. Dengan kondisi pandemi COVID-19 sejak awal tahun 2020, makin banyak nasabah yang memanfaatkan fasilitas ini untuk transaksi perbankan mereka. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor kesuksesan *m-banking* dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean (D&M IS Success Model) yang menggunakan beberapa aspek sebagai indikasi keberhasilan suatu sistem. Pendekatan penelitian adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank DKI Jakarta yang menggunakan layanan *mobile banking*. Bank DKI Jakarta dipilih, karena Bank DKI Jakarta merupakan bank yang mampu memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan warga DKI Jakarta pada masa pandemi. Kuisioner didistribusikan kepada responden dengan metode pemilihan *purposive with judgement sampling*, dan melalui media google form. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, (2) Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, (3) Kepuasan pengguna dan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Kata kunci : Bank DKI Jakarta, COVID – 19, D&M IS Success Model, *Mobile Banking*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi membuat semua orang berpikir bagaimana membuat keputusan cepat dan tepat atau efektif dan efisien di semua aktivitas yang dilakukan. Aplikasi sistem teknologi informasi sangat diharapkan dapat bermanfaat untuk membantu aktivitas karena sistem informasi yang didukung teknologi informasi dapat mendukung pengambilan keputusan serta dapat membawa keberhasilan kegiatan yang dilakukan, seperti pada bidang teknis dan non teknis, bisnis, ekonomi, sosial politik, maupun bidang pendidikan.

Saat ini, penggunaan sistem informasi meningkat sangat cepat, kecepatan informasi sangat diperlukan bagi semua kegiatan terlebih lagi dalam kondisi Pandemi Covid-19. Himbauan pemerintah yang menyatakan bekerja dari rumah (*work from home*), *social distancing* serta penyesuaian sistem kerja bukan berarti pelayanan publik dan pembelajaran dihentikan, namun semua aktivitas kedepannya dilakukan dengan bantuan teknologi

informasi atau secara *online*.

Seruan untuk tetap di rumah telah membuat gaya hidup hampir semua orang serba *online*. Dari sisi perilaku dan ekonomi, regulasi ini menyebabkan perbedaan perilaku konsumsi dan transaksi masyarakat. Contoh perbedaannya adalah transaksi non tunai.

Transaksi non tunai di masa pandemi menjadi alternatif masyarakat untuk berdagang barang guna mengurangi risiko tertular virus melalui uang tunai. Pembayaran non tunai adalah sumber daya yang direkomendasikan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Sistem pembayaran menggunakan *mobile banking* saat ini paling disukai masyarakat untuk bertransaksi di masa pandemi ini. Sebagian besar bank mengembangkan produk untuk memberikan layanan terbaik dan memenuhi kebutuhan nasabah, terutama di masa pandemi.

Meningkatnya penggunaan *mobile banking* menunjukkan bahwa layanan digital dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah masalah sosial atau keadaan darurat yang sedang berlangsung.

Layanan kapan pun dan di mana pun menjadikan *mobile banking* sebagai cara alternatif bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran dan menjadi gaya hidup yang melekat selama pandemi berjalan. Kemudahan bertransaksi ini memudahkan masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya di tengah keterbatasan. Pandemi ini justru mendorong masyarakat untuk mengikuti perkembangan teknologi khususnya dalam digitalisasi pembayaran, yang pada akhirnya mengarah pada 8 tren penggunaan kemudahan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumsi konsumen.

Alasan memilih Bank DKI sebagai fokus *Mobile Banking* dikarenakan Bank DKI mampu memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan warga DKI Jakarta pada masa pandemi. Dari sisi kinerja keuangan, aset bank DKI pada Desember 2020 meningkat 13,3% menjadi Rp 63,01 triliun (*unaudited*) dibandingkan Rp 55,60 triliun pada tahun anggaran sebelumnya. Peningkatan kinerja ini juga didukung oleh kualitas aset yang dikelola dengan baik, dengan total rasio kredit bermasalah sebesar 2,98% pada Desember 2020. Profil permodalan Bank DKI diharapkan dapat memberikan bantalan yang kuat jika kualitas aset berpotensi turun, terutama di sektor-sektor yang terkena dampak pandemi COVID – 19 seperti konstruksi, ritel, manufaktur, transportasi dan pertambangan.

Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (Delone & McLean IS Success Model) merupakan model yang dibuat oleh Delone dan McLean tahun 1992, yang di dalamnya terdapat enam konstruk, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan, dampak individu dan dampak organisasional [4]. Seiring dengan kemajuan teknologi yang berkembang cepat, model ini mengalami perubahan tahun 2002, dimana ada penambahan konstruk baru, yaitu kualitas pelayanan dan keinginan untuk menggunakan, serta menggabungkan dampak individu dan dampak organisasional menjadi manfaat bersih.

Konsep Teknologi

Secara harfiah, teknologi dapat diartikan sebagai sarana yang lengkap dalam menyediakan barang-barang yang dibutuhkan untuk kelangsungan hidup dan kenyamanan hidup manusia. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa teknologi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan dan aktivitas manusia. Para ahli menyebut fenomena ini sebagai revolusi, seiring perkembangan kemajuan teknologi yang terjadi begitu pesat saat ini. Perubahan ini terutama disebabkan oleh beragamnya kemampuan dan kemungkinan teknologi yang memungkinkan orang untuk berkomunikasi satu sama lain tanpa batas waktu, jarak, kecepatan, atau kapasitas yang dapat diatasi dengan perkembangan peralatan informasi modern [1].

Adopsi teknologi sebagai akibat dari penerimaan pengguna akhir teknologi didasarkan pada

kesadaran akan kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi, yang mengarah pada perilaku dan kesadaran penggunaan teknologi baru [2]. Kegunaan yang dirasakan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan bagian-bagian dari sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaan. Di sisi lain, kenyamanan yang dirasakan adalah bahwa orang yang menggunakan bagian dari sistem merasa bisa mengurangi stres fisik dan stres psikologis pengguna [3].

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi mengumpulkan, menangkap, menyimpan, dan memproses akuntansi dan data lainnya untuk membuat informasi bagi pengambil keputusan [4]. Sistem informasi akuntansi mewakili perusahaan itu sendiri, dan sistem informasi akuntansi dapat mengelola catatan perusahaan dengan baik.

Manajemen yang tepat memberikan informasi yang rapi, akurat, terorganisir, relevan dan akurat. Informasi yang relevan dapat mendorong perusahaan untuk membuat keputusan yang berkualitas. Perusahaan tumbuh dengan keputusan yang berkualitas. Dapat disimpulkan bahwa perangkat lunak informasi akuntansi dapat mengubah bisnis atau organisasi menjadi lebih baik.

Mobile Banking

Mobile Banking (yang juga dikenal sebagai M-Banking, SMS-banking, dan lain sebagainya) adalah perangkat yang digunakan untuk memeriksa saldo rekening, transaksi keuangan, pembayaran, dan informasi lainnya melalui perangkat seluler seperti ponsel. Perbankan seluler saat ini ditawarkan terutama melalui SMS atau internet seluler, tetapi bisa juga dapat menggunakan pengunduh untuk perangkat seluler.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui telepon seluler dari menu pada kartu SIM [5]. *Mobile banking* digunakan untuk memeriksa saldo, transaksi keuangan, pembayaran, dan lainnya. Teknologi *mobile banking* membuat layanan perbankan lebih nyaman, aman dan nyaman. *Mobile banking* secara umum dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

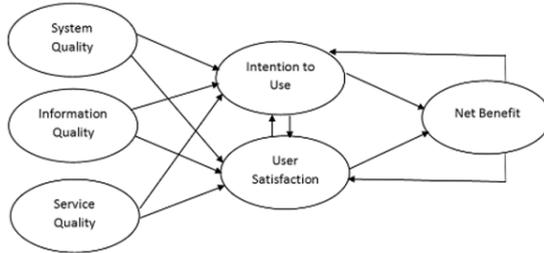
1. *Informational* (bersifat memberi informasi)
2. *Communicative* (bersifat komunikatif)
3. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Metode Penelitian

Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah model kesuksesan SI milik DeLone and McLean. Model ini adalah suatu model penelitian

yang dikembangkan dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992). Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan D&M IS Success ini dimensi-dimensi kesuksesannya yang diukur semuanya saling berkaitan [4].



Gambar 1: Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean[4]

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merupakan gabungan atau kombinasi dari perangkat keras dan perangkat lunak dalam suatu sistem informasi. Kualitas sistem juga merupakan fitur dari sistem informasi yang selalu terhubung dengan sistem itu sendiri, seperti kegunaan sistem, keandalan sistem, kematangan sistem, dan waktu respons sistem [6].

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan keluaran dari sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat berupa keluaran informasi, seperti informasi yang mudah dipahami, akurasi yang sangat baik, integritas yang cukup, dan akurasi [6]. Saat menggunakan teknologi informasi, sistem aplikasi harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan pengguna [7].

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan syarat yang harus segera dipenuhi untuk dapat bertahan dan mendapatkan kepercayaan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai kualitas yang mendukung pengguna sistem atau aplikasi. Untuk menentukan kualitas pelayanan (*quality of service*), persepsi pemakai sistem terhadap pelayanan yang diterima atau diterima dapat dilakukan dengan membandingkannya dengan kenyataan yang diharapkan atau diinginkan dari atribut-atribut yang ada [8].

d. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Stanton, kepuasan konsumen dapat diukur dengan membandingkan hasil yang dicapai

(produk atau jasa) dengan hasil berdasarkan pengalaman dari produk atau jasa tersebut [9]. Kotler, di sisi lain, mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai tingkat persepsi pengguna terhadap sistem sebagai hasil dari membandingkan harapan dengan hasil yang dicapai [10].

Jika kinerja suatu produk atau layanan memenuhi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna dapat dikategorikan tinggi. Kepuasan pengguna dapat dinilai rendah jika kinerja suatu produk atau jasa tidak memenuhi harapan pengguna. Lalu jika hasil yang diperoleh melebihi harapan pengguna, tentu pengguna akan merasa sangat puas (*highly satisfied*).

e. *Intention to Use*

Penggunaan berarti adalah penggunaan sistem oleh pengguna. Beberapa peneliti menggunakan penggunaan informasi (*information use*) sebagai *proxy* untuk penggunaan sistem. Banyak peneliti juga menggunakan *proxy* untuk menggunakan laporan sistem informasi sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi, sementara yang lain menggunakan pemanfaatan sistem sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi [11].

f. *Net Benefit*

Dampak informasi terhadap perilaku antara pengguna, organisasi, kelompok pengguna, organisasi, konsumen, pemasok, sosial dan bahkan negara.

Hipotesis

Penelitian sebelumnya yang berfokus pada *e-commerce* mengusulkan variabel tambahan seperti ketersediaan 24 jam, *software* dan *hardware* yang stabil, kecepatan membuka halaman, susunan sistem, tampilan visual dan aksesibilitas sebagai bagian dari kualitas sistem. Model yang menampilkan atribut-atribut tersebut akan mampu mempengaruhi Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.

Di saat kualitas informasi menjadi aset penting dalam bisnis modern saat ini, *e-commerce* memunculkan kualitas konten untuk mewakili informasi, data, pengetahuan dan pengalaman hingga ke level signifikansi yang lebih tinggi. Di *e-commerce*, konten adalah sumber nilai dan penyedia (barang, jasa dll) tanpa konten bukanlah apa-apa. Kualitas Konten/Informasi mengacu pada kehadiran dan karakteristik informasi dalam sistem *e-commerce*.

Dari penelitian sebelumnya ditemukan bahwa kualitas suatu informasi merupakan salah satu determinan perilaku positif pelanggan terhadap web site. Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*) dan Kualitas Layanan sebagai bagian dari Kualitas Sistem, berpengaruh signifikan langsung ataupun tidak langsung terhadap penggunaan. Konstruksi Penggunaan dalam sistem

e-commerce merupakan salah satu kriteria dalam mengukur kesuksesan. Tingkatan level seperti “hits” dan “visit” digunakan untuk mengukur capaian pasar dan perantara *e-commerce* seperti Yahoo dan Amazon.

Fungsi dari sistem *e-commerce* dapat dibagi menjadi fungsi umum yang menyediakan informasi rutin dalam situs atau pun fungsi khusus yang diminta oleh pelanggan tertentu. Atas dasar teori di atas, maka hipotesis yang muncul adalah:

- H1.** *System Quality* (Kualitas Sistem) berpengaruh terhadap *Use* (Penggunaan)
- H2.** *Information Quality* (Kualitas Informasi) berpengaruh terhadap *Use* (Penggunaan)
- H3.** *Service Quality* (Kualitas Layanan) berpengaruh terhadap *Use* (Penggunaan)

Penelitian terdahulu mensurvey 104 pengguna sistem akuntansi universitas dan menemukan adanya hubungan positif antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna dan Dampak Individual. Hasil ini juga didukung oleh penelitian lainnya yang mengemukakan bahwa Pengalaman/Kualitas *Information Knowledge Management System* (KMS) akan sejalan dengan meningkatnya Manfaat Bersih dan Kepuasan Pengguna.

Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara terpisah dan bersama-sama mempengaruhi Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Penelitian sebelumnya mengemukakan bahwa Pengalaman/Kualitas Informasi punya dampak besar terhadap Manfaat Bersih dan Kepuasan Pengguna.

Penelitian yang lain juga mengemukakan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi memprediksi Kepuasan Pengguna. Penelitian terdahulu mengembangkan instrumen pengukuran Kepuasan Pengguna dengan dua belas pertanyaan, yang dibagi dalam lima kategori: konten, akurasi, format, batas waktu, dan penggunaan persepsian. Kategori ini mengukur tiga variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna: Kualitas Sistem, Pengalaman/Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Dengan demikian, hipotesis yang muncul adalah:

- H4.** *System Quality* (Kualitas Sistem) berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai)
- H5.** *Information Quality* (Kualitas Informasi) berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai)
- H6.** *Service Quality* (Kualitas Layanan) berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai)

Meskipun Kepuasan Pengguna memiliki hubungan dengan Penggunaan sistem informasi, hal ini akan memecah belah ke penggantian sistem. Efek

dari penggunaan dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk mencari dan menemukan individu berpengalaman, yang mengarah pada semakin akurat dan komplitnya suatu analisis masalah kompleks, dan penggunaan sistem merupakan instrumen penting untuk manfaat dan meningkatkan manfaat sistem dalam konteks *Knowledge Management System*.

Pengguna dari KMS memiliki pengaruh kuat terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis yang bisa dibuat adalah:

- H7.** *Use* (Penggunaan) berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai)
- H8.** *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai) berpengaruh positif terhadap *Net Benefit* (Manfaat Bersih)
- H9.** *Use* (Penggunaan) berpengaruh positif terhadap *Net Benefit* (Manfaat bersih)

Desain Penelitian

Penelitian ini mencoba menjelaskan keberhasilan teknologi informasi *mobile banking* dengan menggunakan model keberhasilan D&M IS (model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean). Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji hipotesis. Penelitian ini menggunakan desain survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan survei sebagai alat pengumpulan data dasar.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank di Jakarta yang mengajukan layanan *mobile banking* dari DKI Jakarta. Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara rinci [12]. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *incidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden, dan semua sampel ini diambil dari nasabah pengguna JakOne Mobile Bank DKI yang berada di kantor bank DKI cabang Matraman. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data langsung yang diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Data diambil dengan menyebarkan kuesioner atau angket kepada nasabah yang telah menggunakan *mobile banking*. Jumlah kuesioner yang bisa diproses paling tidak sebanyak 100, karena pengujian hipotesa pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) [13].

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dalam pengumpulan data. Kuesioner ini dibagikan kepada seluruh responden, dengan menggunakan survey langsung terhadap responden.

Untuk penyebaran kuisisioner, peneliti membuat survey secara *online* di google form dengan link <https://forms.gle/yNYXeQcTEUAtkq366> dan memberitahukan keberadaannya kepada nasabah melalui situs jejaring sosial facebook atau twitter dengan *link* yang akan dibagikan secara personal melalui *wall* masing-masing *user* yang terdapat dalam *friend list* akun facebook dan twitter peneliti. Selain itu peneliti juga dengan mengirimkan kuisisioner melalui media surat elektronik (e-mail) dan membagikannya secara langsung kepada nasabah. Berdasarkan teori sebelumnya, maka terbentuk model teoritis yang digunakan pada penelitian ini adalah seperti diperlihatkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1: Bangunan Model Teoritis

Variabel Laten	Dimensi Konstruk	Pertanyaan Kuesioner
Use (U) (Kuesioner diadopsi dari Ginting dan Meida, 2017)	U1 = frekuensi penggunaan mobile banking	PU1 = Saya menggunakan M-Banking ... kali dalam satu minggu (jawabannya menggunakan 1 - 3, 4 - 6, 7 - 9, > 9)
System Quality (SQ) (Kuesioner diadopsi dari Yusrina Aziati, 2020)	SQ1 = kemudahan menggunakan mobile banking SQ2 = persepsi user terhadap mobile banking SQ3 = kepercayaan user terhadap mobile banking SQ4 = respon yang cepat dari mobile banking	PSQ1 = Mobile Banking mudah digunakan PSQ2 = Mobile Banking disukai pengguna PSQ3 = Saya merasa aman dan percaya melakukan transaksi dengan menggunakan M-Banking PSQ4 = Waktu respon yang diberikan cepat (balasan dari provider/bank cepat)
Information Quality (IQ) (Kuesioner diadopsi dari Yusrina Aziati, 2020)	IQ1 = memberikan informasi yang dibutuhkan IQ2 = memberikan informasi yang jelas IQ3 = informasi real time dan akurat IQ4 = informasi cukup sesuai kebutuhan IQ5 = informasi yang diberikan tepat	PIQ1 = M-Banking memberikan informasi yang saya butuhkan PIQ2 = Informasi yang diberikan jelas PIQ3 = Informasi yang diberikan real time dan akurat PIQ4 = Informasi terkait transaksi perbankan sesuai kebutuhan PIQ5 = Informasi yang saya butuhkan tepat
Service Quality (SrQ) (Kuesioner diadopsi dari Yusrina Aziati, 2020)	SrQ1 = <i>Reliability</i> SrQ2 = <i>Responsiveness</i> SrQ3 = <i>Assurance</i> SrQ4 = <i>Empathy</i> SrQ5 = <i>Tangible</i>	PSrQ1 = M-Banking dapat diandalkan PSrQ2 = M-Banking membantu saat saya membutuhkan PSrQ3 = M-Banking mampu menjawab dan mengatasi permasalahan yang saya alami PSrQ4 = M-Banking memberikan perhatian maksimal saat saya mengalami masalah PSrQ5 = M-Banking memiliki kontak resmi yang dapat dihubungi
User Satisfaction (US)	US1 = puas karena memberikan informasi yang dibutuhkan	PUS1 = Saya puas dengan M-Banking karena memberikan informasi yang dibutuhkan

(Kuesioner diadopsi dari Rahmadhani 2016)	US2 = senang karena meningkatkan efisiensi waktu US3 = puas karena membantu tercapainya tujuan US4 = menikmati menggunakan mobile banking	PUS2 = Saya puas dengan M-Banking karena memberikan efisiensi (waktu) PUS3 = Saya puas dengan M-Banking Karena membantu tercapainya tujuan bertransaksi PUS4 = Saya menikmati menggunakan M-Banking
Net Benefits (NB) (Kuesioner diadopsi dari Yusrina Aziati, 2020)	NB1 = meningkatkan efisiensi user NB2 = meningkatkan kinerja user NB3 = meningkatkan kualitas kinerja user NB4 = mendatangkan banyak manfaat	PNB1 = M-Banking meningkatkan efisiensi pekerjaan saya PNB2 = M-Banking meningkatkan kinerja saya PNB3 = M-Banking meningkatkan kualitas pekerjaan saya PNB4 = M-Banking memberikan banyak manfaat bagi saya.

Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan derajat validitas atau validitas suatu instrumen. Tinggi rendahnya menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari deskripsi variabel yang bersangkutan. Untuk menilai validitas butir pertanyaan, penelitian ini menggunakan analisis faktor konfirmatori (CFA) dengan pendekatan *partial least squares* (PLS).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk menentukan derajat reliabilitas kuesioner dalam survei ini, yaitu untuk memastikan apakah perangkat tersebut cukup andal sebagai alat pengumpul data dan seberapa konsisten hasil pengukurannya. Pengujian reliabilitas digunakan untuk menentukan seberapa konsisten pengukuran ketika dua atau lebih pengukuran dilakukan dengan menggunakan meteran yang sama dalam kondisi yang sama. Konfigurasi atau variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha > 0,60 [14].

Uji Asumsi Model

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model analisis *structural equation model* (SEM) pada *software* AMOS. Model persamaan struktural SEM adalah teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk secara rekursif (hubungan timbal balik) dan non-rekursif mengeksplorasi hubungan antara variabel kompleks untuk mendapatkan gambaran yang lengkap dari keseluruhan model. Karena SEM didasarkan pada tes teoritis, dibutuhkan landasan teoritis yang kuat.

Metode Analisa Data

Semua data yang terkumpul dikelompokkan sesuai dengan karakteristik responden sasaran, yaitu pengguna *mobile banking*. Data berupa demografi responden dan uji hipotesis. Data yang terkumpul

diolah secara komprehensif dan jelas secara analitis. Analisis hubungan antar variabel yang berbeda dilakukan dengan menggunakan pendekatan uji statistik berupa analisis model persamaan struktural (SEM). Perkiraan model menggunakan metode estimasi kemungkinan maksimum yang digeneralisasikan. Selain itu, berbagai uji indeks kesesuaian dilakukan untuk mengukur tingkat kesesuaian antara model dan data yang diperoleh. Tesnya adalah sebagai berikut:

1. *Uji Chi-square statistic* (χ^2) untuk mengukur keseluruhan kecocokan. Alat yang paling umum untuk mengukur keseluruhan kesesuaian adalah statistik chi-kuadrat. Model yang dinilai baik harus memiliki nilai chi-kuadrat kecil (dalam uji chi-kuadrat, $\chi^2=0$ berarti benar-benar tidak ada perbedaan dan H_0 diterima) dan nilai *cutoff* yang diterima karena probabilitas $\alpha > 0.05$ atau $\alpha > 0.10$. Jika rasio χ^2 kurang dari 2, maka dapat ditunjukkan model yang sesuai.
2. *Root Mean Square Error of Approximation* untuk mengoreksi statistik chi-kuadrat untuk sampel besar. Nilai RMSEA ≤ 0.08 adalah indikator yang baik untuk menerima kesesuaian model. Karena RMSEA adalah metrik yang tidak terpengaruh oleh ukuran sampel, metrik ini biasanya digunakan untuk mengukur kebaikan kecocokan model di sejumlah besar sampel.
3. *Goodness of Fit Index* mengukur bagian tertimbang dari varians dalam matriks kovarians sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarians populasi yang diperkirakan. GFI mencerminkan keseluruhan tingkat kecocokan model yang dihitung dari jumlah kuadrat sisa model prakiraan dibandingkan dengan data aktual. Rentang nilai GFI adalah 0 hingga 1. Semakin besar jumlah sampel penelitian maka semakin tinggi nilai GFI. Jika nilainya $\geq 0,90$ maka nilai GFI dianggap baik.
4. *Parsimonious Normal Fit Index* adalah versi modifikasi dari Indeks Kecocokan Norma untuk menguji apakah suatu model dapat diterima. Penggunaan utama PNFI adalah untuk membandingkan model dengan derajat kebebasan yang berbeda. Digunakan untuk membandingkan model alternatif sehingga nilai yang direkomendasikan tidak diterima sebagai nilai yang sesuai. Nilai indeks toleransi kepatuhan model yang direkomendasikan adalah untuk nilai PNFI sebesar 0,60-0,90.
5. *Tucker Lewis Index* untuk mengukur keunggulan satu model di atas yang lain. TLI adalah indeks presisi yang kurang sensitif terhadap ukuran sampel. Semakin dekat TLI ke 1, semakin baik modelnya. Toleransi yang direkomendasikan adalah ≥ 0.95 .

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini dilakukan beberapa pengujian, hasil pengujian yang diperoleh tersebut adalah sebagai berikut:

Pengujian Validitas

Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur [15]. Dalam penelitian ini teknik analisis yang dipakai adalah menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* [14], dengan bantuan program SPSS versi 26. Pedoman umum untuk analisis faktor adalah nilai lambda atau *factor loading* $\geq 0,195$ [16].

Tabel 2: Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Item	Nilai Lambda	Keterangan
System Quality (SQ)	SQ1	0.794	Valid
	SQ2	0.811	Valid
	SQ3	0.788	Valid
	SQ4	0.776	Valid
Information Quality (IQ)	IQ1	0.849	Valid
	IQ2	0.825	Valid
	IQ3	0.872	Valid
	IQ4	0.803	Valid
	IQ5	0.850	Valid
Service Quality (SrQ)	SrQ1	0.815	Valid
	SrQ2	0.661	Valid
	SrQ3	0.890	Valid
	SrQ4	0.805	Valid
	SrQ5	0.712	Valid
User Satisfaction (US)	US1	0.776	Valid
	US2	0.809	Valid
	US3	0.833	Valid
	US4	0.834	Valid
Net Benefit (NB)	NB1	0.778	Valid
	NB2	0.880	Valid
	NB3	0.854	Valid
	NB4	0.808	Valid

Berdasarkan hasil *Confirmatory Factor Analysis* dari Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa ada semua item pertanyaan valid karena nilai *factor loading* $\geq 0,195$. Sehingga dengan demikian dapat dilakukan analisis selanjutnya.

Pengujian Reliabilitas

Setelah validasi, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi butir-butir soal yang digunakan. Reliabilitas yang dapat diterima berkisar antara 0,60 hingga 0,799, dan keandalan yang baik adalah di atas 0,80 [12].

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
System Quality (SQ)	0.801	Baik
Information Quality (IQ)	0.895	Baik
Service Quality (SrQ)	0.838	Baik
User Satisfaction (US)	0.828	Baik
Net Benefit (NB)	0.850	Baik

Berdasarkan koefisien Cronbach's Alpha dari masing-masing variable pada Tabel 3 maka dapat dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel, karena masing-masing variabel memiliki koefisien Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ [14], kecuali variabel *Use* yang tidak bisa diukur karna hanya memiliki 1 item manifes. Berdasarkan kriteria Sekarang dapat diketahui bahwa variabel *System Quality*, *Information Quality*, *User Satsifaction*, dan *Net Benefit* memiliki reliabilitas yang dapat diterima, sedangkan variable *Information Quality* memiliki reliabilitas yang baik [12].

Uji Normalitas Data

Normalitas *univariate* dan *multivariate* terhadap data yang digunakan dalam analisis ini diuji dengan menggunakan AMOS 26. Pengujian dengan *skewness* dihitung menggunakan formula koefisien kecondongan Pearson seperti ini:

$$SK = \frac{\bar{X} - Mo}{s}$$

Keterangan:

Sk = Koefisien skewness

\bar{X} = Rata-rata

Mo = Nilai modus

Koefisien Kemencengan Pearson merupakan nilai selisih rata-rata dengan modus dibagi simpangan baku. Data dikatakan normal ketika nilai rasio *skewness* berada pada rentang nilai -2 sampai 2. Bisa dilihat hasil pengujian AMOS seperti yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Dari Tabel 4 terlihat hasil pengujian normalitas data dalam penelitian ini. Evaluasi normalitas diidentifikasi baik secara *univariate* maupun *multivariate*. Secara *univariate* untuk nilai-nilai dalam C.r *skewness*, tidak ada item yang menunjukkan nilai sebelumnya harga mutlak $\pm 2,58$. Sedangkan untuk nilai-nilai dalam C.r kurtosis, juga tidak ada

item yang menunjukkan nilai diatas harga mutlak $\pm 2,58$. Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa data sudah terdistribusi normal secara *univariate*. Sementara nilai yang tertera di pojok kanan bawah pada Tabel 4 menandakan bahwa data dalam penelitian ini tidak terdistribusi normal secara *multivariate*, karena nilai 90,394 lebih besar dari harga mutlak 2,58.

Tabel 4: Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
IQ4	2.000	4.000	-.201	-1.192	-1.072	-3.186
US1	2.000	4.000	-.101	-.598	-.740	-2.198
SQ2	3.000	4.000	-.305	-1.815	-1.907	-5.667
US3	2.000	4.000	-.165	-.983	-1.496	-4.446
SrQ4	1.000	4.000	-.289	-1.720	-.045	-.133
NB4	2.000	4.000	-.031	-.183	-1.336	-3.969
NB3	2.000	4.000	-.219	-1.303	-.600	-1.783
NB2	2.000	4.000	-.300	-1.785	-.650	-1.931
NB1	2.000	4.000	-.196	-1.165	-1.320	-3.922
US4	2.000	4.000	-.222	-1.319	-1.475	-4.384
US2	2.000	4.000	-.279	-1.656	-1.652	-4.909
IQ5	2.000	4.000	.156	.930	-1.698	-5.046
IQ3	2.000	4.000	-.274	-1.629	-1.158	-3.442
IQ2	2.000	4.000	-.218	-1.298	-1.069	-3.177
IQ1	2.000	4.000	.039	.234	-1.506	-4.476
SrQ5	2.000	4.000	-.150	-.892	-.713	-2.120
SrQ3	2.000	4.000	-.255	-1.518	-.637	-1.893
SrQ2	3.000	4.000	-.057	-.337	-1.997	-5.935
SrQ1	1.000	4.000	-.470	-2.796	.202	.599
U1	1.000	4.000	.090	.536	-1.538	-4.571
SQ4	2.000	4.000	-.201	-1.192	-1.072	-3.186
SQ3	2.000	4.000	-.311	-1.848	-1.140	-3.388
SQ1	2.000	4.000	-.666	-3.961	-1.252	-3.721
Multivariate					421.065	90.394

Evaluasi Outliers

Uji terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan menggunakan kriteria jarak mahalnobis pada tingkat $p < 0,05$. Jarak mahalnobis dievaluasi dengan menggunakan nilai mahalnobis *d-squared* [14]. Sebuah data bisa termasuk *outlier* kalau mempunyai angka $p1$ dan $p2$ yang kurang dari 0,05. Jika salah satu pengukuran sudah di atas 0,05, maka dapat dianggap bukan sebuah *outlier* [17].

Tabel 5: Jarak Mahalanobis Data Penelitian

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
13	106.169	.000	.000
147	89.269	.000	.000
47	77.958	.000	.000
34	68.107	.000	.000
37	66.694	.000	.000
140	65.080	.000	.000
32	64.457	.000	.000
138	63.743	.000	.000
191	62.380	.000	.000
132	62.210	.000	.000
104	62.092	.000	.000
8	60.574	.000	.000

179	58.273	.000	.000
174	57.433	.000	.000
22	56.381	.000	.000
153	56.011	.000	.000
212	55.616	.000	.000
114	54.783	.000	.000
203	54.184	.000	.000
51	54.117	.000	.000
127	53.607	.000	.000
28	53.447	.000	.000
122	53.401	.000	.000
9	53.311	.000	.000
187	53.207	.000	.000
12	51.585	.001	.000
154	51.354	.001	.000
41	51.281	.001	.000
168	51.188	.001	.000
15	50.481	.001	.000
190	49.241	.001	.000
44	47.961	.002	.000
161	47.841	.002	.000
150	47.577	.002	.000
183	47.140	.002	.000
130	46.884	.002	.000
200	46.288	.003	.000
56	46.123	.003	.000
131	45.883	.003	.000
1	45.441	.004	.000
211	45.275	.004	.000
128	45.161	.004	.000
139	44.429	.005	.000
120	44.399	.005	.000
23	43.666	.006	.000
170	42.820	.007	.000
55	42.730	.007	.000
46	42.556	.008	.000
204	42.421	.008	.000
16	42.016	.009	.000
186	41.881	.009	.000
50	41.689	.010	.000
123	41.609	.010	.000
30	41.253	.011	.000
6	40.919	.012	.000
162	40.191	.015	.000
3	39.995	.015	.000
116	39.579	.017	.000
205	39.493	.018	.000
202	39.369	.018	.000
172	39.050	.020	.000
159	38.851	.021	.000
171	38.185	.024	.000
121	37.660	.028	.000
196	36.423	.037	.000
42	36.067	.041	.000
176	36.040	.041	.000
108	35.834	.043	.000
177	35.458	.047	.000
135	35.153	.050	.000
102	34.964	.052	.000

20	34.417	.059	.000
201	33.608	.071	.000
5	33.112	.079	.000
151	32.889	.083	.000
209	32.595	.088	.000
11	31.806	.104	.000
112	31.603	.109	.000
158	31.505	.111	.000
107	30.792	.128	.000
157	27.166	.249	.000
29	27.129	.251	.000
106	25.780	.311	.008
206	24.859	.358	.135
182	24.212	.392	.422
117	24.040	.402	.478
119	23.051	.458	.928
185	23.020	.460	.915
33	21.907	.526	.999
115	20.827	.592	1.000
169	19.935	.646	1.000
31	19.903	.648	1.000
193	19.464	.674	1.000
192	19.301	.684	1.000
156	19.164	.692	1.000
19	16.842	.817	1.000
175	16.227	.845	1.000
189	15.894	.860	1.000
142	15.775	.865	1.000
180	14.925	.897	1.000

Setelah mengadakan pengujian, terdapat beberapa kasus yang dikategorikan sebagai *outliers* yaitu observasi nomor 13 sampai observasi nomor 120. Namun kasus tersebut tidak perlu dikeluarkan. Hal ini dikarenakan dalam analisis penelitian, apabila tidak terdapat alasan khusus untuk mengeluarkan kasus yang mengindikasikan adanya *outliers*, maka kasus tersebut harus tetap diikutsertakan dalam analisis selanjutnya [16].

Analisis Kesesuaian Model (*Goodness of Fit*)

Evaluasi nilai *goodness-of-fit* dari model penelitian yang diajukan dapat dilihat pada Tabel 6. Berdasarkan tabel ini, dapat dilihat bahwa nilai Chi-Square (χ^2) pada penelitian ini sebesar 1941,266 dengan probabilitas 0,000 menunjukkan indikasi secara keseluruhan yang sangat buruk. Dengan demikian, terdapat perbedaan antara matrik kovarian sampel dengan matrik kovarian populasi yang diamati.

Nilai $CMIN/df$ sebesar 8,666 merupakan indikasi yang buruk karena mempunyai nilai lebih dari 2. Nilai GFI sebesar 0,463 dan nilai AGFI sebesar 0,339 merupakan indikasi yang buruk. Sementara dari indeks TLI sebesar 0,575 dan nilai CFI

sebesar 0,623 merupakan indikasi yang buruk. Nilai RMSEA sebesar 0,191 merupakan indikasi yang buruk.

Tabel 6: Hasil Goodness-of-Fit Model

Goodness-of-fit Indices	Nilai yang diharapkan	Hasil	Evaluasi Model
Chi-Square (χ^2)	Diharapkan Kecil	1941,266	-
Significance Probability (p)	$\geq 0,05$	0,000	Buruk
CMIN/DF	$\leq 2,0$	8,666	Buruk
GFI	$\geq 0,9$	0,463	Buruk
AGFI	$\geq 0,9$	0,339	Buruk
TLI	$\geq 0,9$	0,575	Buruk
CFI	$\geq 0,9$	0,623	Buruk
RMSEA	$\leq 0,08$	0,191	Buruk

Modifikasi Model

Perubahan model dilakukan selain untuk memperoleh hubungan baru dengan dasar pemikiran yang kuat, juga untuk memperoleh kriteria *goodness of fit* dari model yang dapat diterima. Ini karena SEM dimaksudkan untuk menguji model yang "benar" secara teoritis, bukan untuk menetapkan teori [16]. Untuk mendapatkan kriteria model yang dapat diterima, peneliti mencoba mengestimasi korelasi antar *error terms*. Oleh karena itu, peneliti melakukan korelasi antara *error terms* dalam model penelitian untuk mendapatkan kriteria *goodness-of-fit* yang baru. Tabel 7 merupakan hasil *goodness of fit model* yang telah dimodifikasi.

Tabel 7: Hasil Goodness-of-Fit Setelah Modifikasi Model

Goodness-of-fit Indices	Nilai yang diharapkan	Hasil Sebelum Modifikasi	Hasil Setelah Modifikasi	Evaluasi Model
Chi-Square (χ^2)	Diharapkan Kecil	1941,266	251,692	-
Significance Probability (p)	$\geq 0,05$	0,000	0,000	Buruk
CMIN/DF	$\leq 2,0$	8,666	1,593	Baik
GFI	$\geq 0,9$	0,463	0,911	Baik
AGFI	$\geq 0,9$	0,339	0,845	Buruk
TLI	$\geq 0,9$	0,575	0,967	Baik
CFI	$\geq 0,9$	0,623	0,979	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,191	0,053	Baik

Pada Tabel 7. dapat dilihat bahwa nilai CMIN/df sebesar 1,593 merupakan indikasi yang baik karena mempunyai nilai kurang dari 2. Nilai GFI sebesar 0,911 memiliki indikasi yang baik, sedangkan nilai AGFI sebesar 0,845 masih memiliki indikasi yang buruk.

Nilai TLI sebesar 0,967, nilai CFI sebesar 0,979, yang sudah memiliki indikasi baik karena lebih dari nilai satu. Nilai RMSEA sebesar 0,053 merupakan indikasi yang baik karena mempunyai nilai kurang dari nol. Indeks *goodness of fit* lain yang mempunyai kriteria marginal adalah *Chi-Square* (χ^2) sebesar 251,692. Nilai probabilitas sebesar 0,000 belum memenuhi syarat dari nilai yang diharapkan. Berdasarkan keseluruhan pengukuran *goodness of fit* setelah modifikasi model tersebut di atas mengindikasikan bahwa model yang diajukan dalam penelitian bisa dapat diterima.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program AMOS versi 26. Analisis ini diturunkan dari model *regression weight* dan *standardized regression weight* yang distandarisasi dari Tabel 8 ke Tabel 9 agar bisa terlihat koefisien pengaruh antar variable, ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 8: Regression Weights

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
U	<---	SQ	1.000			
U	<---	IQ	1.000			
U	<---	SrQ	-1.839	.151	-12.171	*** par_22
US	<---	SQ	.126	.459	.275	.783 par_20
US	<---	IQ	-.797	.240	-3.322	*** par_21
US	<---	SrQ	1.000			
US	<---	U	-1.574	1.295	-1.215	.224 par_23
NB	<---	US	1.000			
NB	<---	U	1.000			

Tabel 9: . Standardized Regression Weights

		Estimate	
U	<---	SQ	7.945
U	<---	IQ	9.477
U	<---	SrQ	-16.482
US	<---	SQ	.672
US	<---	IQ	-5.055
US	<---	SrQ	6.002
US	<---	U	-1.054
NB	<---	US	.690
NB	<---	U	.462

H1: System Quality (Kualitas Sistem) berpengaruh terhadap Use (Penggunaan)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 1 terbukti signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H1 diterima). Hasil estimasi pengaruh *system quality* terhadap *use* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 7.945. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah positif.

H2: Information Quality (Kualitas Informasi) berpengaruh terhadap Use (Penggunaan)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 2 terbukti signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H2 diterima). Hasil estimasi pengaruh *information quality* terhadap *use* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 9.477. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah positif.

H3: Service Quality (Kualitas Layanan) berpengaruh terhadap Use (Penggunaan)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 3 terbukti signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H3 diterima). Hasil estimasi pengaruh *service quality* terhadap *use* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = -16.482. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah negatif.

H4: System Quality (Kualitas Sistem) berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pemakai)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 4 terbukti tidak signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.783 atau lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5% (H4 ditolak). Hasil estimasi pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.672. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah positif.

H5: Information Quality (Kualitas Informasi) berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pemakai)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 5 terbukti signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.000 atau lebih kecil dari 0,05 yang

berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H5 diterima). Hasil estimasi pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = -5.055. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah negatif.

H6: Service Quality (Kualitas Layanan) berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pemakai)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 6 terbukti signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H6 diterima). Hasil estimasi pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 6.002. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah positif.

H7: Use (Penggunaan) berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pemakai)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 7 terbukti tidak signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.224 atau lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5% (H7 ditolak). Hasil estimasi pengaruh *use* terhadap *user satisfaction* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = -1.054. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah negatif.

H8 : User Satisfaction (Kepuasan Pemakai) berpengaruh terhadap Net Benefit (Manfaat Bersih)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 10 terbukti signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H8 diterima). Hasil estimasi pengaruh *user satisfaction* terhadap *Net Benefit* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.690. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah positif.

H9 : Use (Penggunaan) berpengaruh terhadap Net Benefit (Manfaat bersih)

Berdasarkan Tabel 8, uji signifikansi terhadap hipotesis 9 terbukti signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0.000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H9 diterima). Hasil estimasi pengaruh *use* terhadap *Net Benefit* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.462. Artinya hubungan antara variabel *system quality* terhadap *use* adalah positif.

Penutup

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

1. Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna
2. Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan tapi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
3. Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan tapi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
4. Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
5. Kepuasan Pengguna dan Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat Bersih

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Penelitian-penelitian selanjutnya pada sisi yang sama sebaiknya dilakukan pre-tested untuk memperkecil kemungkinan adanya indikator yang tidak valid sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang keadaan yang sebenarnya.
2. Menambah jumlah sampel untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan data yang diproses (dalam hal ini AMOS dan SPSS).
3. Kerangka penelitian untuk penelitian selanjutnya dapat diperluas lagi untuk meningkatkan derajat generalisasi terhadap populasi.
4. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan kombinasi beberapa metode pengumpulan data seperti observasi dan wawancara tidak terbatas pada penyebaran peralatan kuesioner.

Daftar Pustaka

- [1] L. Bhilawa, "Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Banking) dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)", Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010.
- [2] T. Bahmanziari, J. M. Pearson, & L. Crosby, "Is trust Important in Technology Adoption? A Policy Capturing Approach", *The Journal of Computer Information Systems*, 43 (4), 46-54, 2003.
- [3] G. Moore & I. Benbasat, "Development of an Instrument to Measure the Perception of Adopting New Information Technology Innovation", *Information System Research* (2:3) pp. 192-222, 1991.
- [4] M. B. Romney & P. J. Steinbart, "Sistem Informasi Akuntansi (13th ed.)", Pearson Education, Inc., Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2015.
- [5] S. Buse & R. Tiwari, "The Mobile Commerce Prospects: A Strategic Analysis of Opportunities in the Banking Sector", Hamburg University Press, Hamburg, 2007.
- [6] W. H. DeLone & E. R. McLean, "Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model", *International Journal of Electronic Commerce*, Georgia State University, Atlanta, 2004.
- [7] A. Widodo, H. R. D. Putranti & Nurchayati, "Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi", *Media Ekonomi dan Manajemen*, 31(2), 160-181, 2016.
- [8] Shandy Widjoyo Putro & Hatane Semuel, Ritzky Karina M.R. Brahmana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1*, 1-9, Surabaya, 2014.
- [9] William J. Stanton, "Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi ketujuh", terjemahan Yohanes Lamarto, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1994.
- [10] Phillip Kotler, "Manajemen Pemasaran", Edisi Millenium, Penerbit Prehallindo, Jakarta, 2002.
- [11] Jogiyanto, "Sistem Informasi Keperilakuan", Edisi Revisi, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 2007.
- [12] U. Sekaran, "Metode Penelitian untuk Bisnis", Penerbit: Salemba Empat, Jakarta, 2006.
- [13] Joseph F. Hair, "Multivariate Data Analysis with Readings", Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, New Jersey, 1998.
- [14] Imam Ghozali, "Structural Equation Modelling", Edisi II, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008.
- [15] Sugiono, "Metode Penelitian Administrasi R&D", Penerbit Alfabeta, Bandung, 2002.
- [16] Ferdinand Augusty, "Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen", Universitas Diponegoro, Semarang, 2006.
- [17] Singgih Santoso, "Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Exel dan SPSS", Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2007.