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

[1)]**Airin Akte Savira,** [2)]**Titi Ayem Lestari,** [3)]**Untoro** [4)]**Wendri Sukmarani**
[1) 2)] Universitas Gunadarma, [3) 4)] STIE Nusa Megarkencana
[1)] airinasavira@gmail.com, [2)] titiayem@staff.gunadarma.ac.id, [3)]untara@staff.gunadarma.ac.id,
[4)]wendrisukmarani79@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of system quality variables, information quality and service quality on users, to analyze the effect of system quality variables, information quality and service quality on user satisfaction, to analyze the effect of user variables on user satisfaction, to analyze the effect of user variables. on user satisfaction, to analyze the effect of user and user satisfaction on the net benefits of 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. Data collection techniques using a questionnaire. The analytical method in this study uses Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) approach and uses SmartPLS 3.0 software. The results showed that from 9 hypotheses there were 5 accepted hypotheses, while 4 hypotheses were rejected.

Keywords : *Analysis, Mobile Banking, SEM-PLS, Delone and McLean*

A. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya era globalisasi, teknologi pun berkembang dengan sangat pesat dengan banyaknya tercipta berbagai inovasi-inovasi perkembangan teknologi. Teknologi 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 di tunjangan dengan layanan yang mudah dan flexsibel yang dapat bawa kemanapun, sector perbankan baik konvensional maupun syariah pun 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 terhubung. 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 flexsibel. Dalam mobile banking dilengkapi dengan berbagai fitur untuk menunjang para pengguna dimana terdiri dari M-transfer, M-payment, M-commerce dan M-admin.

Untuk memajukan tingkat penggunaan mobile banking, setiap perbankan melakukan sosialisasi keunggulan transaksi keuangan menggunakan mobile banking dimana mobile banking ini bukan hanya praktis untuk kalangan milenial saja tapi untuk para pengusaha yang sering melakukan transaksi keuangan.

B. KAJIAN LITERATUR

1. Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah sebagai subsistem atau sistem bagian dari sistem informasi yang dibentuk dengan tujuan memberikan manfaat yang optimal. Sistem informasi mempunyai 6 komponen atau bagian dan salah satu komponen dari sistem informasi adalah teknologi atau teknologi informasi. Sistem komputer juga merupakan teknologi infomasi yang digunakan di sistem informasi. Teknologi informasi dapat berupa teknologi apapun yang dapat menghasilkan informasi termasuk teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. Dengan demikian sistem komputer merupakan subsistem atau sistem bagian dari teknologi informasi. Teknologi informasi memberikan lima peran utama di dalam organisasi yaitu :

a. Meningkatkan efisiensi, yaitu menggantikan manusia dengan teknologi di proses produksi.
b. Meningkatkan efektifitas, yaitu menyediakan informasi bagi para manajer di organisasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan dengan lebih efektif yang didasarkan dengan informasi yang akurat, tapat waktu, dan relevan sehingga mendapatkan hasil produksi yang akurat dan bebas dari cacat produksi sesuai dengan sasaran produksi yang diinginkan.
c. Meningkatkan komunikasi, yaitu mengintegrasikan penggunaan sistem teknologi informasi dengan menggunakan email dan chat.
d. Mengingkatkan kolaborasi, yaitu dengan menggunakan video conference dan *teleconference*.
e. Meningkatkan kompetitif, yaitu sistem teknologi informasi digunakan untuk keunggulan kompetisi.

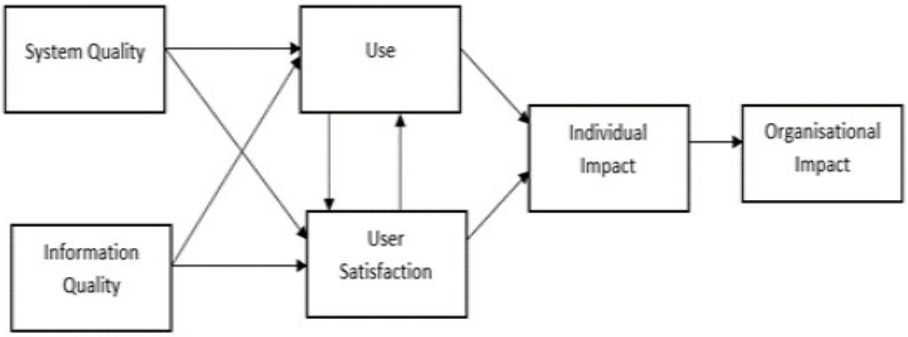
2. *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler (Maryanto Supriyono,2011). SMS merupakan pesan tertulis yang dapat diterima dan dikirim ke pengguna HP. Dengan adanya kerjasama antara bank dan operator seluler serta nasabah maka transaksi dapat dilakukan dengan mudah di mana saja yang disebut dengan *mobile banking*. Cara kerja *mobile banking* sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pengiriman SMS biasa yang sering dilakukan. Nasabah mengirimkan SMS kepada nomer yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Selain itu, setiap kali mengirimkan sebuah SMS, di dalam pesan yang dikirimkan ikut serta di dalamnya adalah PIN untuk mengakses M-banking tersebut. Apabila kode dan PIN yang dimasukan benar maka permintaan transaksi akan diterima. Sebaliknya, apabila salah satu isi pesan, baik kode pesan maupun PIN tidak sesuai maka permintaan tranksaksi akan ditolak (Vyctoria,2013).

3. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

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

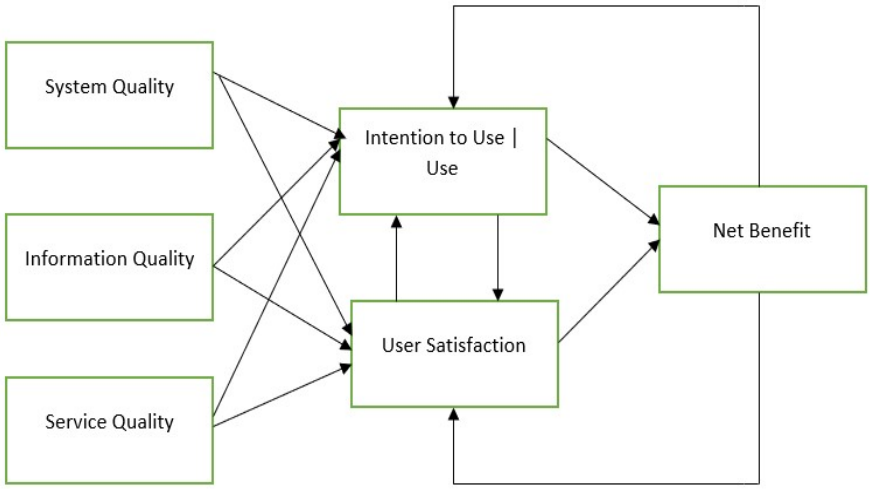
ISSN-1411-3880



Gambar 1
Model Kesuksesan DeLone Dan McLean (1992)

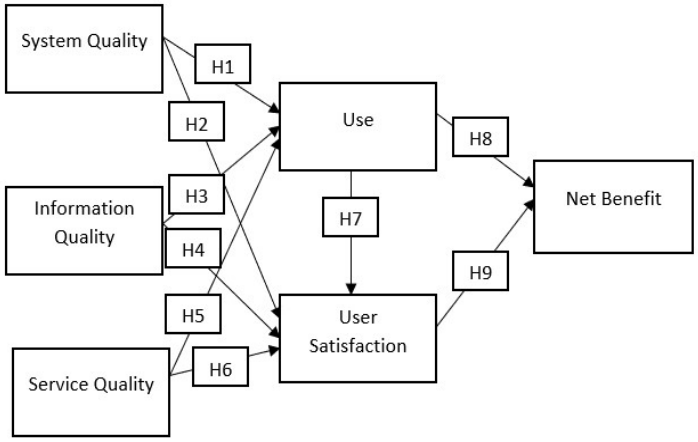
Pada gambar 1 kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*) mempengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakaian atau pengguna (*user satisfication*). Selanjutnya perngunaan (*use*) dan kepuasan pemakai atau pengguna (*user satisfication*) saling mempengaruhi dan mempengaruhi dampak individual (*individual impact*). Selanjutnya dampak individual (*individual impact*) mempengaruhi dampak organisasi (*organizational impact*).

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



Gambar 2
Model Kesuksesan DeLone Dan McLean (1992)

Pada gambar 2 DeLone dan McLean melakukan penyempurnaan dengan menyebut model IS 2003. Penyempurnaan yakni terjadi penambahan variabel kualitas layanan (*service quality*), menggabungkan variabel dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi manfaat bersih (*net benefit*). Penambahan minat pakai (*intention to use*) sebagai alternatif penggunaan (*use*). Sehingga 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

Kualitas sistem adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean,1992). Dimana kualitas sistem diduga akan mempengaruhi pengguna dimana jika kualitas sistem yang baik maka akan membuat pengguna puas dalam menggunakan sistem mobile banking.

Kualitas informasi merupakan untuk mengukur kualitas output dari sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi. Kualitas informasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap pengguna. Kualitas layanan menurut DeLone dan McLean (2003) menjadi lebih penting dibanding penerapan lainnya, karena pamakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal. Menurut DeLone dan McLean (2003) kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Sedangkan manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok dan organisasi.

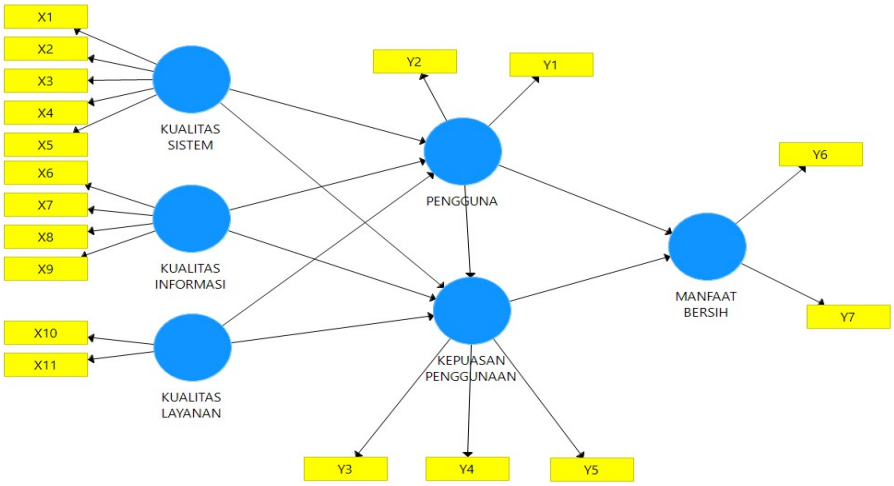
ISSN-1411-3880

C. METODE PENELITIAN

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. 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).*

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian



Gambar 4
SmartPLS 3.0

a. Model Pengukuran atau Measurement (Outer) Model

Model pengukuran (outer model) dilakukan untuk mengukur convergent validity, discriminant validity dan composite reliability diukur menggunakan croncbach alpha dan composite reliability. Dimana loading factor memiliki nilai >0,70 namun jika nilai loading factor diantara 0,50 – 0,60 sudah dianggap cukup, namun ada metode lain dimana melihat nilai AVE >0,50. Selain itu jika composite reliability nilainya 0,70 untuk penelitian bersifat confirmatory dan nilai 0,60 – 0,70 masih dapat diterima untuk penelitian bersifat exploratory.

b. *Convergent Validity* (Validitas Konvergen)

Tabel 1. Hasil Pengujian *Convergent Validity Outer Loading*

Variabel	Indikator	Hasil	Keterangan
Kualitas Sistem (KS)	X1	0.743	**Valid**
	X2	0.784	**Valid**
	X3	0.825	**Valid**
	X4	0.786	**Valid**
	X5	0.642	**Valid**
Kualitas Informasi (KI)	X6	0.860	**Valid**
	X7	0.883	**Valid**
	X8	0.883	**Valid**
	X9	0.813	**Valid**
Kualitas Layanan	X10	0.882	**Valid**
	X11	0.922	**Valid**
Pengguna (P)	Y1	0.887	**Valid**
	Y2	0.953	**Valid**
Kepuasan Pengunaan (KP)	Y3	0.851	**Valid**
	Y4	0.909	**Valid**
	Y5	0.855	**Valid**
Manfaat Bersih (NB)	Y6	0.887	**Valid**
	Y7	0.819	**Valid**

Sumber : Data Diolah (2019)

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 *indicator* 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. Hasil Nilai AVE

Variabel	*Average Variance Extracted* (AVE)	KETERANGAN
Kualitas Sistem (KS)	0.576	**Valid**
Kualitas Informasi (KI)	0.718	**Valid**
Kualitas Layanan	0.814	**Valid**
Pengguna (P)	0.847	**Valid**
Kepuasan Pengunaan (KP)	0.760	**Valid**
Manfaat Bersih (NB)	0.729	**Valid**

Sumber : Data Diolah (2019)

Tabel diatas menunjukan nilai average variance extracted (AVE) memiliki nilai lebih besar dari 0,50 yang artinya valid dan memenuhi syarat nilai AVE.

ISSN-1411-3880

c. ***Discriminat Validity***

Variabel disriminan yaitu suatu variabel laten berbagi varian lebih dengan indicator yang mendasari daripada dengan variabel-variabel laten lainnya. Pada discriminat validity dapat dilihat cross loading pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Cross Loading

Indikator	KS	KI	KL	P	KP	NB
X1	**0.743**	0.403	0.452	0.554	0.536	0.316
X2	**0.784**	0.602	0.544	0.551	0.587	0.551
X3	**0.825**	0.487	0.547	0.553	0.653	0.439
X4	**0.786**	0.530	0.698	0.493	0.677	0.627
X5	**0.642**	0.490	0.426	0.511	0.585	0.632
X6	0.627	**0.860**	0.668	0.583	0.673	0.676
X7	0.666	**0.883**	0.772	0.628	0.695	0.677
X8	0.530	**0.833**	0.641	0.600	0.606	0.534
X9	0.375	**0.813**	0.594	0.441	0.453	0.592
X10	0.528	0.679	**0.882**	0.606	0.605	0.569
X11	0.731	0.752	**0.922**	0.653	0.809	0.797
Y1	0.543	0.471	0.479	**0.887**	0.549	0.360
Y2	0.721	0.725	0.759	**0.953**	0.742	0.703
Y3	0.621	0.576	0.635	0.499	**0.851**	0.526
Y4	0.706	0.678	0.741	0.641	**0.909**	0.574
Y5	0.758	0.644	0.692	0.710	**0.855**	0.764
Y6	0.605	0.665	0.695	0.521	0.696	**0.887**
Y7	0.551	0.582	0.612	0.528	0.526	**0.819**

Sumber : Data Diolah (2019).

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

d. **Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

Selain melakukan uji convergent validity dan discriminant validity, dilakuka juga uji composite reliability dengan melihat composite reliability dan cronsbach alpha.

Tabel 4 Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	*Composite Reliability*	*Cronsbachs Alpha*
Kualitas Sistem (KS)	0.871	0.813
Kualitas Informasi (KI)	0.911	0.870
Kualitas Layanan	0.898	0.774
Pengguna (P)	0.917	0.827
Kepuasan Pengunaan (KP)	0.905	0.843
Manfaat Bersih (NB)	0.843	0.631

Sumber : Data Diolah (2021).

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

Model Pengukuran Struktural (Inner Model)
Tabel 5 R-*Square* (R^2)

Variabel	R-*Square*	Klasifikasi
Pengguna (P)	0.591	Moderate
Kepuasan Pengunaan (KP)	0.761	Kuat
Manfaat Bersih (NB)	0.542	Moderate

Sumber : Data Diolah (2021).

Pada tabel diatas menunjukan hasil output R^2 untuk setiap variabel konstruk endogen menunjukan bahwa nilai R^2 berada pada rentang nilai 0,542 hingga 0,761. Berdasarkan hal tersebut maka hasil perhitungan R^2 menunjukan bahwa pengguna (P) dengan nilai R-*Square* (R^2) 0,591 dan Manfaat bersih (MB) dengan nilai R-*Square* (R^2) 0,542 menunjukan klasifikasi *moderate* sedangkan untuk kepuasan penggunaan (KP) dengan nilai R-*Square* (R^2) 0,761 menunjukan 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%.

2. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengujian outer model dan inner model selanjutya dilakukan pengujian hipotesis dengan melihat nilai koefisien parameter dengan nilai signifikansi t-statistik. Berikut adalah tabel koefisien untuk tiap jalur hipotesis (*path coefficient*) dan nilai t-statistik yang diperoleh dari hasil output *bootsrapping* SmartPLS :

Tabel 6 Koefisien dan T-Statistik

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
KS → P	0.371	0.378	0.110	0.110	3.376
KS → KP	0.411	0.412	0.094	0.094	4.375
KI → P	0.218	0.218	0.097	0.097	2.243
KI → KP	0.113	0.117	0.112	0.112	1.005
KL → P	0.263	0.266	0.134	0.134	1.957
KL → KP	0.324	0.321	0.109	0.109	2.973
P → KP	0.127	0.130	0.100	0.100	1.271
P → MB	0.190	0.192	0.125	0.125	1.516
KP → MB	0.588	0.583	0.107	0.107	5.472

Sumber : Data Diolah (2019).

ISSN-1411-3880

a. 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.

b. 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 pengunaan **dapat diterima.** Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan adalah positif dengan nilai original sampel 0,411. Hal ini menunjukan bahwa kualias sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.

c. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Pengguna

Berasarkan 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 berpengauh signifikan terhadap pengguna, **dapat diterima**. Pengaruh kualitas informasi terhadap pengguna adalah positif dengan nilai orginal sample sebesar 0,218. Hal ini berarti kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna mobile banking.

d. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penggunaan

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 orginal sample sebesar 0,113 yang merupakan nilai positif berarti menunjukan kualitas informasi dapat berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.

e. Pengaruh Kualitas Layanan Tehadap Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t-statistik sebesar 1,957 < 1,985. Dapat disimpulkn 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 orginal sample sebesar 0,263 yang merupakan nilai positif berarti menunjukan kualitas layanan dapat berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

f. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan

Berdasrkan 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 kepuasan penggunaan menunjukan nilai positif dimana orginal sample sebesar 0,324 berarti kualitas

layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.

g. Pengaruh Pengguna Terhadap Kepuasan Penggunaan

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 orginal sample sebesar 0,127 yang merupakan nilai positif hal ini menunjukan pengguna dapat berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking.

h. Pengaruh Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

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

i. Pengaruh Kepuasan Penggunaan 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 orginal sample sebesar 0,588 yang merupakan nilai positif, maka kepuasan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih mobile banking.

E. KESIMPULAN

Variabel kualitas sistem yang berpengaruh signifikan terhadap pengguna bisa menjelasakan bahwa mobile banking panin bank memiliki kualitas system yang baik dimana nasabah mudah menggunakan mobile banking dan merasa lebih flexsibel tidak harus melakukan transaksi melalui teller.

1. Variabel kualitas sistem yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna bisa menjelasakan bahwa nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking merasa puas dan merasa aman karena dalam melakukan setiap 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.
3. Variabel kualitas informasi yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna bisa 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 menggukan ATM.

ISSN-1411-3880

4. 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
5. Variabel kualitas layanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan mobile banking hal ini menjelasakan ketika nasabah paham dalam menggunakan layanan mobile banking dengan baik dan mengerti prosedur dalam melakukan transaksi mobile banking.
6. Variabel pengguna yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan bahwa pengguna nasabah tidak menjamin akan menggunakan aplikasi mobile banking.
7. Variabel pengguna yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih menjelaskan bahwa dalam setiap pengguna nasabah tidak menjamin meneriman maanfaat karena nasabah tidak selalu menggunakan mobile banking penggunakan mobile banking dalam melakukan transaksi berdasarkan kebutuhan pengguna nasabah dan tidak keharusan setiap saat.
8. Variabel kepuasan pengguna yang berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih menjelaskan bahwa secara keseluruhan nasabah puas dengan mobile banking panin bank.

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 indicator yang terdapat dalam variabel.

F. REFERENSI

Abdillah, W., dan Hartono, J. 2015. *Partial Least Square* (PLS). *Alternatif Structural Equation Modeling* (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Andi Offset. Yogyakarta.

DeLone, W. H dan McLean, E. R. 1992. *Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable. Information System Research*, 3(1), 60-95.

DeLone, W. H dan McLean, E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information System*. 19(4). 9-30.

Dendawijaya, Lukman. 2009. *Manajemen Perbankan*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP-UNDIP Semarang.

Ghozali, Imam dan Latan, Hengky. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0. Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang.

Hasanuddin Rahman. 1998. *Aspek – Aspek Pemberian Kredit Perbankan Di Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Ifham, Ahmad. 2015. *Ini Loh Bank Syariah.* Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Jogiyanto, H.M. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi. Yogyakarta.

Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta

Kasmir. 2002. *Dasar – Dasar Perbankan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Kasmir, 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Priskilla, Rintani dan Charissa. 2019. *Effect of System and Service Quality to Customer Loyalty through M-BCA User Satisfaction in Surabaya, Indonesia*. Journal of Business and Management. Vol 7, April 2019.

Sarwono, J dan Narimawati, U. 2015. *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square (PLS-SEM)*. Andi Offset. Yogyakarta.

Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara. Jakarta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-26. Alfabeta. Bandung

Sujadi dan Edy Purwo Saputro. 2006. *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*. Raja Grafindo. Jakarta.

Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Andi Offset. Yogyakarta

Sutarman. 2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta

Vyctoria. 2013. *Bongkat Rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking dan Carding*. Andi. Yogyakarta.

ISSN-1411-3880