

## Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*: Studi Empiris pada Nasabah BCA di Sumatera Barat

Stefanie Renata Maharani<sup>1</sup>, Asniati Bahari<sup>2</sup>

Universitas Andalas, Indonesia<sup>12</sup>

maharani.stefanierenata@gmail.com<sup>1</sup>, asniati@eb.unand.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to present empirical data regarding the impact of system quality, information quality, service quality, and system security on user satisfaction among West Sumatera BCA mobile banking customers. Data for this study were obtained through an online survey completed by 235 participants. The analysis indicates that both system quality and information quality significantly and positively influence user satisfaction. Conversely, service quality and system security do not demonstrate a notable effect. These insights are valuable for service providers, emphasizing the importance of enhancing system functionality, ensuring the accuracy of information, improving service delivery, and strengthening system security to better align with user expectations. Additionally, mobile banking users are encouraged to take these four elements into account when choosing a digital banking platform to ensure a more efficient and satisfying experience.*

**Keywords:** *System Quality, Information Quality, Service Quality, System Security, User Satisfaction, Mobile Banking*

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan bukti empiris tentang bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna layanan *mobile banking* BCA di wilayah Sumatera Barat. Data dikumpulkan melalui kuesioner secara daring melibatkan sebanyak 235 responden. Hasil menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi memengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan. Sebaliknya, kualitas layanan dan keamanan sistem tidak memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pihak penyedia layanan dalam upaya meningkatkan aspek kualitas sistem, keandalan informasi, mutu layanan, dan keamanan sistem guna memenuhi harapan serta kepuasan pengguna. Selain itu, pengguna *mobile banking* disarankan untuk mempertimbangkan keempat aspek tersebut ketika memilih layanan perbankan *digital*, agar memperoleh pengalaman yang lebih optimal dan memuaskan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan Sistem, Kepuasan Pengguna, Mobile Banking*

### PENDAHULUAN

Dalam era *digital* dan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, perkembangan dunia perbankan juga mengalami transformasi yang signifikan. Transformasi signifikan dalam sektor perbankan ditandai dengan hadirnya layanan *mobile banking*, yang memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses

berbagai fasilitas keuangan serta melakukan transaksi perbankan secara fleksibel dan efisien. Selain hal tersebut, penerapan layanan *mobile banking* bertujuan memudahkan kepada pengguna dalam bertransaksi secara *real time* (G. Gunawan et al., 2022). Sektor perbankan telah mengalami transformasi signifikan, tidak lagi mengandalkan cabang konvensional, melainkan beralih ke solusi *digital*. Total nilai transaksi dalam sektor perbankan *digital* di Indonesia pada bulan Agustus 2023, seperti yang disajikan oleh Bank Indonesia, hingga Rp. 5.098,6 triliun. Terjadi peningkatan sebesar 1.3% dari bulan sebelumnya dan pertumbuhan sebesar 11.9% dari periode sebelumnya. Peningkatan ini mencakup transaksi melalui *mobile banking*, menunjukkan pertumbuhan signifikan bagi pengguna *mobile banking* (Databoks.co.id, 2023).

Salah satu produk *mobile banking* yang telah diperkenalkan adalah Bank Central Asia (BCA) *Mobile*. Bank Central Asia (BCA) menyajikan layanan *mobile banking* melalui aplikasi *BCA Mobile*. Transaksi melalui aplikasi *BCA Mobile* mengalami peningkatan tahunan sebesar 34,88% dari tahun 2021. Bank swasta terbesar di Indonesia ini melayani sekitar 26,2 juta pengguna *mobile banking* sepanjang tahun 2022, jumlah tertinggi di antara bank lain di Indonesia. Hingga semester pertama 2023, BCA tetap mendominasi dalam transaksi *digital banking*, khususnya melalui aplikasi *mobile banking* dengan peningkatan volume transaksi sebesar 44,0% YoY mencapai 9,8 miliar transaksi. Total nilai transaksi *mobile banking* BCA mencapai Rp 3.201 triliun, menunjukkan pertumbuhan 25,4% dibandingkan periode sebelumnya (Kontan.co.id, 2023).

Berdasarkan penelitian terbaru oleh Milasari et al. (2023), pengguna Android melalui *Google Play Store* memberikan *rating* 4.7 dari 5 untuk aplikasi *BCA Mobile*, dengan lebih dari 1 juta ulasan yang mencakup baik ulasan positif maupun negatif. Sementara itu, di *App Store* memberikan *rating* 3.5 dari total 5, dengan 21.000 ulasan yang mencakup beragam pendapat. Komentar negatif dari pengguna mengungkapkan kekurangan penggunaan aplikasi *BCA Mobile*, baik dari segi sistem maupun fitur yang disediakan. Hal ini menyebabkan pengguna memberikan *rating* rendah pada aplikasi *BCA Mobile* secara keseluruhan, menunjukkan bahwa aplikasi tersebut masih belum mencapai nilai sempurna.

Bagi penyedia layanan di organisasi atau lembaga, kepuasan pelanggan sangat penting. Kepuasan ini mencakup perasaan puas, kebahagiaan, dan rasa lega yang dirasakan seseorang saat menggunakan produk atau jasa untuk menerima pelayanan suatu jasa. Oleh karena itu, seiring dengan pertumbuhan penggunaan *mobile banking* khususnya pada aplikasi *BCA Mobile*, pengembangan dan pemeliharaan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta keamanan sistem menjadi krusial untuk memastikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Berdasarkan Model DeLone & McLean's Information Systems Success, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan diperkirakan memiliki hubungan positif dengan penggunaan sistem (Delone & Mclean, 2003). Di sisi lain, *Technology Acceptance Model* (TAM) meliputi dua variabel utama yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Berdasarkan model ini, keamanan

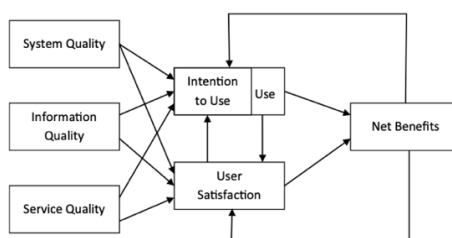
sistem diperkirakan memiliki hubungan positif dengan persepsi kegunaan (Davis, 1989).

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan inkonsistensi hasil dalam hubungan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan sistem dengan kepuasan pengguna (Halim et al., 2023; Isnaeningsih et al., 2021; Lutfi, 2023; Nurdin et al., 2020; Purwati et al., 2021). Sehingga studi ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap *mobile banking* BCA di Sumatera Barat, yang hingga kini belum pernah diteliti dan belum tersedia informasi terkait jumlah penggunanya di wilayah tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran menyeluruh mengenai jumlah pengguna serta tingkat kepuasan pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat.

## TINJAUAN LITERATUR

### *The D&M Information System Success Model*

Dengan mengukur seberapa baik pengguna menerima informasi baru, model keberhasilan sistem informasi D&M menentukan seberapa baik sistem informasi akuntansi diimplementasikan. Model ini terdiri dari enam komponen utama yang memiliki hubungan timbal balik, di mana setiap dimensi tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dan memengaruhi secara simultan dalam menentukan keberhasilan sistem informasi.



**Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean**

Sumber: Model DeLone dan McLean (2003)

### *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah pendekatan teoritis yang paling berpengaruh dalam memahami bagaimana dan mengapa seseorang memutuskan untuk menerima serta menggunakan sistem teknologi informasi. Model ini diperkenalkan oleh Davis (1989) dengan asumsi bahwa persepsi dan respons individu terhadap suatu teknologi akan memengaruhi sikap serta perilaku mereka. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi sejauh mana teknologi atau sistem informasi dapat diterima oleh pengguna. Selain itu, model ini juga menggambarkan hubungan kausal antara perilaku penggunaan, niat untuk menggunakan, serta penggunaan aktual sistem informasi. *Perceived usefulness* atau persepsi terhadap kegunaan diartikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan

efektivitas kinerjanya. Di sisi lain, *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana individu meyakini bahwa teknologi tersebut dapat dioperasikan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang signifikan (Davis, 1989).

### **Kepuasan Pengguna**

Dengan pendekatan linguistik, kepuasan dapat didefinisikan sebagai kondisi di mana produk atau layanan berhasil melampaui harapan pengguna. Dalam konteks ini, kepuasan timbul ketika produk mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi yang dimiliki oleh konsumen (Palma et al., 2023). Tingkat kepuasan pengguna bergantung pada kesesuaian antara harapan awal dan persepsi terhadap kinerja aktual layanan. Apabila hasil yang diterima berada di bawah ekspektasi, maka kemungkinan besar akan muncul rasa ketidakpuasan. Sebaliknya, apabila layanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan, hal tersebut cenderung menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi dan berpotensi membentuk loyalitas jangka panjang.

### **Kualitas Sistem**

DeLone dan McLean (2003), kualitas dapat dipahami sebagai karakteristik atau atribut yang mencerminkan kemampuan sistem dalam menyajikan informasi secara tepat, andal, dan sesuai kebutuhan. Kualitas sistem mencerminkan efektivitas operasional sistem dalam menghasilkan keluaran yang sesuai dengan harapan penggunanya (Amarin & Wijaksana, 2021). Dalam konteks teknologi informasi, kualitas sistem mencerminkan integrasi antara elemen perangkat keras dan perangkat lunak yang secara kolektif berperan dalam memastikan sistem berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berbagai penelitian sebelumnya, seperti oleh Lutfi (2023), Purwati et al. (2021), dan Isnaeningsih et al. (2021), membuktikan kualitas sistem memberikan kontribusi positif pada tingkat kepuasan pengguna.

H1: Kualitas Sistem Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna  
*Mobile Banking*

### **Kualitas Informasi**

Kualitas informasi menurut Layongan et al. (2022) adalah atribut-atribut yang membuat suatu informasi dianggap relevan dan dipercaya oleh pengguna, sehingga dapat digunakan secara efektif dalam proses pengambilan keputusan. Satyadarma dan Syamsudin (2023) menambahkan bahwa informasi yang berkualitas mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal, dilihat dari dimensi-dimensi yang membentuk kualitas informasi itu sendiri. Informasi yang baik menjadi syarat penting dalam mendukung keputusan yang tepat. Studi Purwati et al. (2021) juga mendukung pandangan ini, dengan menunjukkan bahwa kualitas informasi berperan secara signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

H2: Kualitas Informasi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

### Kualitas Layanan

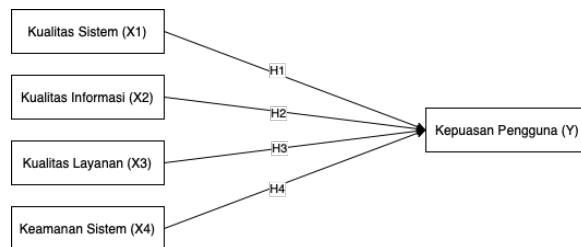
Kualitas layanan mencerminkan tingkat keunggulan suatu layanan serta konsistensi penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Menurut pandangan Irawan dan Soedarsa (2024), suatu layanan dianggap bermutu ketika persepsi pengguna terhadap pengalaman layanan yang diterimanya sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi awal mereka. Tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sejauh mana penyedia layanan mampu secara konsisten menyesuaikan dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Li et al. (2021), Lutfi (2023), dan Milasari et al. (2023) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan adanya hubungan positif antara mutu layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan.

H3: Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

### Keamanan Sistem

Keamanan sistem merujuk pada upaya perlindungan terhadap informasi serta pencegahan akses tidak sah oleh pihak yang tidak berwenang. Li et al. (2021) menjelaskan bahwa sistem yang aman mampu melindungi data pribadi dan finansial pengguna dari serangan atau peretasan. Tujuan utama keamanan sistem adalah untuk mencegah ancaman, mendeteksi potensi kerusakan, serta mengatasi dampak yang mungkin ditimbulkan. Dalam konteks perbankan *digital*, sistem yang aman sangat penting dalam menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi pengguna saat melakukan transaksi. Sejumlah studi terdahulu, oleh Halim et al. (2023), Li et al. (2021), dan Ul Haq & Awan (2020), menunjukkan bahwa aspek keamanan berkontribusi secara signifikan membentuk kepuasan pengguna layanan perbankan elektronik.

H4: Keamanan Sistem Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*



Gambar 2. Kerangka Penelitian

## METODE PENELITIAN

Studi ini bersifat kuantitatif dan sangat bergantung pada data primer. Partisipan dalam penelitian ini adalah pengguna BCA *Mobile* di Provinsi Sumatera Barat. Para peneliti dalam penelitian ini mengukur pendapat partisipan tentang pertanyaan survei menggunakan skala Likert. Selain itu, peneliti menggunakan fitur manajemen dan analisis seluruh data dari perangkat lunak SPSS versi 25.0 untuk memeriksa informasi yang dikumpulkan.

**Tabel 1. Indikator Variabel**

Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Sistem (X1)	Kemudahan penggunaan	(Baabdullah et al., 2019)
	Kecepatan memuat	
	Kemudahan navigasi	
	Daya tarik visual	
Kualitas Informasi (X2)	Akurasi informasi	(Geebren et al., 2021)
	Ketersediaan informasi	
	Relevansi informasi	
	Ketepatan waktu informasi	
Kualitas Layanan (X3)	Bukti langsung	(Milasari et al., 2023)
	Keandalan	
	Jaminan	
	Empati	
	Daya tanggap	
Keamanan Sistem (X4)	Jaminan keamanan	(Ul Haq & Awan, 2020)
	Kerahasiaan data	
Kepuasan Pengguna (Y)	Rekomendasi	(Geebren et al., 2021)
	Kepercayaan dalam keputusan	
	Kepuasan transaksi	
	Kepuasan layanan	
	Kepuasan secara keseluruhan	

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden

Studi ini memfokuskan populasinya pada pengguna layanan BCA *Mobile* di Provinsi Sumatera Barat. Dari populasi tersebut, berhasil dihimpun sebanyak 235 responden sebagai sampel penelitian. Berdasarkan karakteristik demografis, sebanyak 145 responden merupakan perempuan dan 90 responden adalah laki-laki. Sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari kelompok usia 21-30 tahun. Mayoritas responden tercatat telah menjadi nasabah BCA dalam kurun waktu 1-3 tahun. Ditinjau dari segi pekerjaan, mayoritas responden berprofesi sebagai pegawai swasta serta pelajar atau mahasiswa.

**Statistik Deskriptif**

**Tabel 2. Statistik Deskriptif**

	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Keamanan Sistem	Kepuasan Pengguna
Mean	16,42	16,20	21,40	8,34	19,43
Median	16,00	16,00	21,00	8,00	19,00
Std. Deviation	1,940	1,671	1,879	1,269	3,196
Minimum	12	11	16	2	13
Maximum	20	20	25	10	25

Tabel 2 menunjukkan terdapat total 235 data dari 5 variabel penelitian yang digunakan.

**Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas**

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Item Pertanyaan	rHitung	rTabel	Keterangan
X1.1	0,762	0,127	Valid
X1.2	0,784	0,127	Valid
X1.3	0,850	0,127	Valid
X1.4	0,771	0,127	Valid
X2.1	0,696	0,127	Valid
X2.2	0,708	0,127	Valid
X2.3	0,805	0,127	Valid
X2.4	0,775	0,127	Valid
X3.1	0,734	0,127	Valid
X3.2	0,681	0,127	Valid
X3.3	0,704	0,127	Valid
X3.4	0,726	0,127	Valid
X3.5	0,741	0,127	Valid
X4.1	0,900	0,127	Valid
X4.2	0,866	0,127	Valid
Y.1	0,594	0,127	Valid
Y.2	0,861	0,127	Valid
Y.3	0,870	0,127	Valid
Y.4	0,780	0,127	Valid
Y.5	0,766	0,127	Valid

Mengacu pada Tabel 3, disajikan hasil pengujian validitas terhadap seluruh butir pernyataan pada masing-masing variabel penelitian. Pada tingkat signifikansi 5%, nilai r tabel yang ditetapkan sebagai ambang validitas adalah sebesar 0,127. Hasil

pengujian menunjukkan bahwa seluruh nilai *r* hitung melebihi nilai *r* tabel, sehingga seluruh butir pernyataan memenuhi kriteria dan valid.

### Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Sistem	0,801	0,600	Reliabel
Kualitas Informasi	0,721	0,600	Reliabel
Kualitas Layanan	0,764	0,600	Reliabel
Keamanan Sistem	0,714	0,600	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,843	0,600	Reliabel

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 4, setiap variabel yang dianalisis dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang melampaui ambang batas minimal 0,600. Hal ini mencerminkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian telah mencapai tingkat reliabilitas yang memadai.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
<b>N</b>		235
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,77972361
<b>Most Extreme Diferences</b>	Absolute	0,053
	Positive	0,053
	Negative	-0,040
<b>Test Statistic</b>		0,053
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		,200 <sup>c,d</sup>

Merujuk pada Tabel 5, pengujian normalitas dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Hasil pengujian berada di atas batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas atau terdistribusi secara normal.

### Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem	0,965	1,036

Kualitas Informasi	0,968	1,033
Kualitas Layanan	0,970	1,031
Keamanan Sistem	0,969	1,032

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian multikolinearitas memperlihatkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* yang melampaui ambang minimum 0,10 serta nilai VIF yang tidak melebihi batas maksimal 10. Dengan demikian, tidak terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel bebas pada model.

### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Unstandardized Residual
Kualitas Sistem	0,832
Kualitas Informasi	0,922
Kualitas Layanan	0,746
Keamanan Sistem	0,840

Penelitian ini menerapkan metode *Spearman Rho* untuk mendeteksi adanya potensi heteroskedastisitas. Berdasarkan Tabel 7, nilai signifikansi dari seluruh variabel bebas tercatat lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami permasalahan penyebaran residual yang tidak konstan.

### Uji Hipotesis

#### Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	0,442	3,011			0,147	0,883
Kualitas Sistem	0,688	0,096	0,418		7,153	0,000
Kualitas Informasi	0,334	0,112	0,174		2,991	0,003
Kualitas Layanan	0,025	0,099	0,015		0,250	0,803
Keamanan Sistem	0,212	0,147	0,084		1,445	0,150

Selanjutnya, Tabel 8 menampilkan temuan dari analisis regresi linear berganda untuk mengevaluasi kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen.

**Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,493 <sup>a</sup>	0,243	0,230	2,804

Berdasarkan tabel 9, nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,243 mengindikasikan bahwa kombinasi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan sistem dapat menjelaskan 24.3% dari variabilitas kepuasan pengguna. Sisanya, sebanyak 75.7%, berasal dari faktor eksternal lainnya yang berada di luar cakupan studi ini.

**Uji Kelayakan Model (Uji F)**

**Tabel 10. Hasil Uji Statistik F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	581,642	4	145,410	18,497	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1808,086	230	7,861		
	Total	2389,728	234			

Uji F dalam studi ini bertujuan menilai signifikansi model regresi keseluruhan, guna memastikan apakah model menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Merujuk pada Tabel 10, diperoleh nilai F sebesar 18,497 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berada di bawah batas kritis 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan model regresi yang digunakan yang dibangun secara statistik signifikan dan layak digunakan dalam menggambarkan kontribusi kolektif dari setiap variabel dalam studi ini.

**Uji Statistik t**

Adapun hasil pengujian t dalam Tabel 8 mengungkap bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan nilai t yaitu 7,153. Fakta ini mendukung penerimaan hipotesis pertama. Demikian pula, kualitas informasi juga menunjukkan kontribusi yang bermakna secara statistik terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai p sebesar 0,003 dan t sebesar 2,991, sehingga hipotesis kedua dinyatakan diterima. Sebaliknya, variabel kualitas layanan menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan yaitu nilai signifikansi 0,803 dan nilai t sebesar 0,1445. Oleh karena itu, hipotesis ketiga ditolak. Hal serupa juga terjadi pada keamanan sistem, yang memiliki nilai signifikansi 0,150 dan nilai t sebesar 1,445, sehingga hipotesis keempat tidak dapat diterima.

## Pembahasan

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking***

Pengujian hipotesis mengindikasikan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara dimensi kualitas sistem dan tingkat kepuasan pengguna, sehingga hipotesis pertama (H1) terbukti secara statistik. Temuan ini mengonfirmasi kerangka teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean, yang menegaskan bahwa kualitas sistem memiliki peran krusial dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna—semakin baik kualitas teknis dan fungsionalitas sistem, maka semakin tinggi pula rasa puas yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, organisasi penyedia layanan *digital* wajib secara berkelanjutan melakukan penyempurnaan dan optimalisasi sistem untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, termasuk studi oleh Lutfi (2023), Purwati et al. (2021), serta Kumar dan Lata (2021), yang secara konsisten menemukan bahwa sistem yang berkinerja baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Penelitian lain oleh Prayanthi et al. (2020) dan Shofiah et al. (2022) turut menguatkan simpulan tersebut, menyoroti bahwa performa sistem yang unggul berkaitan erat dengan peningkatan persepsi kepuasan konsumen.

Dari hasil penelitian, peneliti menyarankan kepada pihak pemberi layanan *mobile banking* untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem dalam aplikasi *mobile banking* tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pembaruan teknologi, memperbaiki *bug*, serta menjaga kestabilan sistem secara berkala. Selain itu, juga perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas sistem dan kepuasan pengguna melalui survei, analisis data, dan umpan balik langsung dari pengguna. Hal ini akan membantu perusahaan untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna agar dapat melakukan perbaikan yang diperlukan sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking*.

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking***

Analisis hipotesis kedua (H2) mengungkap bahwa variabel kualitas informasi memberikan kontribusi signifikan dan berarah positif terhadap tingkat kepuasan pengguna, yang mengindikasikan penerimaan hipotesis tersebut. Mengacu pada model DeLone dan McLean, kualitas informasi yang mencakup akurasi, relevansi, serta kemudahan pemahaman merupakan komponen esensial dalam membentuk pengalaman pengguna yang memuaskan, khususnya dalam konteks penggunaan layanan perbankan *digital* seperti *mobile banking*.

Hasil ini sejalan dengan berbagai temuan ilmiah sebelumnya, seperti yang dikemukakan oleh Purwati et al. (2021), yang menekankan bahwa kualitas informasi merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dukungan terhadap temuan ini juga datang dari studi yang dilakukan oleh Kumar & Lata (2021) serta Amarín & Wijaksana (2021), di mana keduanya menyimpulkan bahwa penyajian informasi yang baik berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan terhadap sistem. Dengan demikian, peningkatan mutu informasi dalam sistem *mobile*

*banking* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis bagi keberlangsungan relasi jangka panjang antara pengguna dan penyedia layanan.

Dari temuan tersebut, peneliti menyarankan kepada pihak pemberi layanan *mobile banking* untuk terus mengembangkan fitur tambahan yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi dengan lebih mudah dan cepat, seperti notifikasi *real-time* tentang transaksi atau pembaruan saldo secara berkala. Selain itu, pihak penyedia layanan *mobile banking* dapat memberikan pilihan kepada pengguna untuk menyesuaikan tampilan informasi sesuai dengan preferensi individu setiap pengguna. Ini akan membantu pengguna fokus pada informasi yang paling relevan. Selanjutnya juga perlu untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas informasi yang disediakan dan memperhatikan umpan balik dari pengguna. Dengan demikian, penyedia layanan *mobile banking* dapat terus memperbarui kualitas informasi sesuai dengan harapan pengguna dan tentunya akan meningkatkan kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking***

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis ketiga (H3) ditolak. Temuan dalam studi ini memperlihatkan ketidaksesuaian parsial dengan kerangka konseptual yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean, yang menyatakan bahwa kualitas layanan seharusnya memiliki kontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pengguna sistem informasi. Akan tetapi, kerangka tersebut juga menegaskan bahwa kepuasan pengguna tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas layanan, melainkan merupakan hasil interaksi dari berbagai faktor lain, termasuk stabilitas sistem, kemudahan dalam operasionalisasi aplikasi, serta manfaat nyata yang diperoleh oleh pengguna dalam aktivitas *digital*.

Hasil ini memperkuat temuan Liem et al. (2020), yang mengidentifikasi bahwa meskipun kualitas layanan dianggap sebagai elemen penting dalam pengembangan sistem *mobile banking*, pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna tidak menunjukkan signifikansi secara statistik.

Dari temuan ini meskipun kualitas layanan mungkin tidak menjadi faktor penentu utama kepuasan pengguna, pihak penyedia layanan *mobile banking* tetap harus memastikan bahwa layanan *mobile banking* baik dan responsif. Hal ini menandakan bahwa ketika pengguna menghadapi kendala atau memerlukan bantuan dalam menggunakan layanan *mobile banking*, penyedia layanan harus siap memberikan bantuan dan solusi yang diperlukan dengan baik dan responsif. Sehingga pengguna akan merasa didukung dan dihargai dalam setiap interaksi dengan layanan *mobile banking* tersebut. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan *mobile banking* tetap relevan dan memenuhi kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Keamanan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking***

Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan bahwa meskipun variabel keamanan sistem menunjukkan arah hubungan positif terhadap kepuasan pengguna, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) tidak dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap

sistem keamanan, meskipun dinilai baik oleh mayoritas responden, tidak cukup untuk mendorong peningkatan tingkat kepuasan pengguna secara langsung. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah anggapan bahwa keamanan merupakan prasyarat mendasar dalam layanan perbankan *digital*, sehingga keberadaannya dianggap sebagai kewajiban, bukan keunggulan kompetitif yang dapat meningkatkan kepuasan.

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), dijelaskan bahwa aspek persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan suatu sistem lebih memengaruhi sikap dan niat pengguna dibandingkan faktor teknis seperti keamanan. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh S. Gunawan & Nengzih (2023) serta Nurdin et al. (2020), yang menemukan bahwa aspek keamanan tidak memberikan dampak yang berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan *mobile banking*.

Sebagai implikasi praktis, peneliti menyarankan penyedia layanan disarankan untuk memberikan edukasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pengguna terkait pentingnya keamanan sistem. Pengetahuan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan berdampak baik pada kepuasan pengguna layanan *mobile banking*.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat, menandakan bahwa aspek teknis dan informasional telah memenuhi ekspektasi pengguna. Sebaliknya, variabel kualitas layanan serta aspek keamanan sistem tidak memberikan kontribusi yang bermakna secara statistik terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor tersebut sudah dianggap sebagai standar dan kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih dominan. Implikasi temuan ini menyoroti pentingnya bagi penyedia layanan untuk memprioritaskan pengembangan sistem yang andal dan penyajian informasi yang akurat. Sementara itu, pengguna perlu mempertimbangkan pengalaman penggunaan secara menyeluruh serta pentingnya kesadaran terhadap perlindungan data. Peningkatan kualitas layanan *digital* harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44, 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>

- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021). Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services. *Computers in Human Behavior*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106584>
- Gunawan, G., Irwan, M., Nasution, P., Suci, S., Sundari, A., & Kunci, K. (2022). Manfaat M-Banking Terhadap Sistem Informasi Diera Digital. *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat*, 2(4).
- Gunawan, S., & Nengzih, N. (2023). The Influence of Accounting Information System Quality, Accounting Information Quality and Accounting Information System Security on End User Satisfaction of S4/Hana System Application Product (SAP) with Perceived Usefulness as a Moderating Variable at PT Hakaaston. *Saudi Journal of Economics and Finance*, 7(1), 22–32. <https://doi.org/10.36348/sjef.2023.v07i01.003>
- Halim, H., Basar, S. A., Hamzah, H., Sukrri, N. N. A. N. M., & Bhuiyan, A. B. (2023). CUSTOMER SATISFACTION ON E-BANKING SERVICES AMONG UNIVERSITY STUDENTS IN MALAYSIA. *Asian Finance & Banking Review*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.46281/asfbr.v7i1.1916>
- Irawan, Z. D., & Soedarsa, H. G. (2024). Factors Affecting Customer Satisfaction Of The Ubud Anyer Hotel. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 03.
- Isnaeningsih, H. N., Fitriati, A., Pujiharto, P., & Astuti, H. J. (2021). The influence Quality of information, Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), Layouting. <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11185>
- Kumar, A., & Lata, S. (2021). The System Quality and Customer Satisfaction with Website Quality as Mediator in Online Purchasing: A Developing Country Perspectives. *Journal of Operations and Strategic Planning*, 4(1), 7–26. <https://doi.org/10.1177/2516600x21991945>
- Layongan, C. A., Nangoi, G., & Kalalo, M. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu The Influence of System Quality and Information Quality Software SAP on User Satisfaction at PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), 309–322.

- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Liem, A. T., Reghuella Chrisanti, I., Sandag, A., Divakara, D., & Purwadaria, P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual Customer Satisfaction Analysis of PT Bank XYZ Mobile Banking Service in Airmadidi Area Using E-Servqual. *Cogito Smart Journal* |, 6(2).
- Lutfi, A. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2). <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100202>
- Milasari, L. D., Jati Setyadi, H., & Irsyad, A. (2023). Pengaruh Integritas Fitur dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda. In *JITSI : Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi* (Vol. 4, Issue 3). <https://doi.org/10.62527/jitsi.4.3.173>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., Jalil, A., Syariah, J. P., Ekonomi, F., Islam, B., & Palu, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1). <https://doi.org/10.24239/jsi.v1>
- Palma, K. M., Hapid, & Wahida, A. (2023). Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Pengaruh Kualitas Produk Skincare Fenny Frans Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Palopo. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(5), 2729–2737. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i5.3386>
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11>
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., Mat Deli, M., & Malaysia, K. (2021). MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM IN EVALUATION OF BCA MOBILE BANKING USING DELONE AND MCLEAN MODEL. In *Journal of Applied Engineering and Technological Science* (Vol. 2, Issue 2).
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin. (2023). Bulletin of Educational Management and Innovation Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*.
- Shofiah, S. M., Fakhriza, M. A. K., & Prihartono. (2022). PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB (STUDI PADA PENGGUNA BJB DIGI DI KOTA BANDUNG). *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2).

Ul Haq, I., & Awan, T. M. (2020). Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 17(1/2), 39-55. <https://doi.org/10.1108/xjm-07-2020-0039>