

**ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KESUKSESAN DAN
KEBERHASILAN TERHADAP MOBILE BANKING (M-
BANKING) BANK BNI MENGGUNAKAN RESPESIFIKASI
MODEL DELONE & MCLEAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

ERIKA PUTRI MANDALENA

12190361

Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

PERSEMBAHAN

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”

Yesaya 41 : 10

“Dan hidupku yang kuhidupi sekarang di dalam daging, adalah hidup oleh iman dalam Anak Allah yang telah mengasihi aku dan menyerahkan diri-Nya untuk aku.”

Galatia 2 : 20b

Puji Syukur atas berkat dan kasih karunia yang telah diberikan Tuhan Yesus Kristus, sehingga skripsi ini telah selesai. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus, yang selalu memperlancar dan memberkati pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Erika Putri Mandalena, yang selalu terus belajar dan berusaha menjadi yang terbaik. Terimakasih Erika sudah berjuang sejauh ini kamu hebat, kamu berharga dan kamu istimewa. Terimakasih dan selalu terus berjuang kedepannya.
3. Bapa Bona Hutagalung dan Mama Sondang Aritonang, yang selalu memberikan dukungan, nasehat dan semangat selama pengerjaan skripsi ini.
4. Rizky Hutagalung, Carlos Hutagalung dan Intan Aritonang selaku adik-adik ku, yang selalu memberi dukungan doa.
5. Supriyadi, M.kom selaku dosen pembimbing, yang selalu baik dan sangat membantu dalam setiap masukan dan bimbingannya sehingga skripsi ini bisa selesai dan berjalan dengan lancar, semoga selalu diberikan kesehatan dan panjang umur pak. Terimakasih

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erika Putri Mandalena
NIM : 12190361
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul **“Analisis Pengukuran Tingkat Kesuksesan dan Keberhasilan terhadap Mobile Banking (M-banking) Bank BNI Menggunakan Respesifikasi model Delone & McLean”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menciplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasi dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta Pada

Tangga : 10 Juli 2023

Yang menyatakan,



Erika Putri Mandalena

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Erika Putri Mandalena
NIM : 12190361
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami berjudul : **“Analisis Pengukuran Tingkat Kesuksesan dan Keberhasilan terhadap Mobile Banking (M-banking) Bank BNI Menggunakan Respesifikasi model Delone & McLean”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Juli 2023

The image shows an official stamp of Universitas Nusa Mandiri, featuring the university's logo and name. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the signature, the text "781A6AKX601774361" is visible, likely a unique identifier for the document.

Erika Putri Maandalena

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh;

Nama : Erika Putri Mandalena
NIM : 12190361
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Tingkat Kesuksesan Dan Keberhasilan Terhadap Mobile Banking (M- Banking) BANK BNI Menggunakan Respesifikasi Model DELONE & MCLEAN

Telah dipertahankan pada periode 2023-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 22 Agustus 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Supriyadi, M.Kom



.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Andi Sanjaya, M.Kom.



.....

Penguji II : Jordy Lasmana Putra, M.Kom.



.....

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul **“Analisis Pengukuran Tingkat Kesuksesan dan Keberhasilan terhadap Mobile Banking (M-banking) Bank BNI Menggunakan Respesifikasi model Delone & McLean”** adalah hasil karya tulis asli Erika Putri Mandalena dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizing penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Erika Putri Mandalena

Alamat : Jl. Bintara Jaya II RT05/RW08 Kelurahan Bintara Jaya, Kecamatan
Bekasi Barat, Kota Bekasi, Jawa Barat

No. Telp : 088213315234

E-mail : putrimandalena@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan hikmat dari Tuhan Yesus Kristus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengukuran Tingkat Kesuksesan dan Keberhasilan terhadap Mobile Banking (M-banking) Bank BNI Menggunakan Respesifikasi model Delone & McLean”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Skripsi ini diambil berdasarkan hasil observasi, studi pustaka dan juga pengolahan data yang berasal dari penyebaran kuesioner terhadap narasumber/responden. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis juga menyadari bahwa tanpa adanya arahan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh Karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri
5. Bapak Supriyadi, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Bapak/Ibu Dosen Universitas Nusa Mandiri yang telah mengajar dan membimbing saya selama ini.
7. Ibu Findy Ayu Sariasih, ST,M.M.S.I selaku Dosen Penasehat Akademik
8. Staff/Karyawan di lingkungan Universitas Nusa Mandiri

9. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk anaknya, serta mencukupi kebutuhan materi maupun non-materi.
10. Adik penulis yang selalu memberikan doa untuk kelancaran skripsi ini.
11. Tulang Soni dan nantulang Wenisra yang selalu memberikan wifi internet gratis.
12. Teman-Teman kelas 12.6A.06 Teknik Informatika angkatan 2019.
13. Teman-teman seperjuangan semasa kuliah Fillah, Aji, Fauzi, Dea, Fakhri
“GENKS OYO” tanpa bantuan kalian mungkin dunia perkuliahan terasa berat,
sayang banget sama kalian. Sukses bareng-bareng terus yaa.
14. Sahabat-sahabatku ka Louis dan Andreaz yang selalu support bantuan
15. Teman-teman kerja ku Evi dan Charissa yang mendukung skripsi ini.
16. Teman-teman ku ka Hana, Ka Wulan, Sabil dan Ataya
17. Atasan dan Staff Bank Negara Indonesia Dewi Sartika dan Jatinegara, Bapak
Krisna, Ibu Suci, Bapak Dhika, Bapak Tegar, Bapak Garjito Mba Lia, Mba Tika
dan Ibu Reni.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis bersedia menerima kritik dan saran yang membangun, guna evaluasi yang lebih baik kedepannya. Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat berguna bagi berbagai pihak yang membaca dan membutuhkan.

Jakarta, 10 Juli 2023

Penulis,



Erika Putri Mandalena

ABSTRAK

Erika Putri Mandalena (12190361), Analisis Pengukuran Tingkat Kesuksesan dan Keberhasilan terhadap Mobile Banking (M-banking) Bank BNI Menggunakan Respesifikasi model Delone & McLean.

Mobile banking M-banking yang merupakan layanan informasi perbankan via wireless paling baru yang memiliki kemudahan teknologi mobile phone untuk kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Mobile banking adalah fasilitas yang digunakan nasabah untuk melakukan transaksi online yang hanya dapat digunakan di smartphone. Produk perbankan dilahirkan melalui perkembangan teknologi merupakan *elektronik banking*. Salah satu elektronik banking yang banyak digunakan adalah mobile banking, berdasarkan laporan Mobile Ecosystem Forum (MEF), terdapat 80% responden dalam survei di Indonesia sudah menggunakan sarana mobile banking. Mobile banking diciptakan untuk nasabah agar dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan smartphone yang di unduh. Untuk mengukur tingkat kesuksesan teknologi informasi banyak peneliti yang menggunakan model kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (Delone & McLean is Success Model). Model Delone & McLean merupakan model yang didalamnya terdapat enam konstruk yaitu, kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, penggunaan, dampak individu dan dampak organisasional. Penelitian ini memiliki permasalahan yang telah diuraikan adalah sebagai berikut: Menganalisis faktor variabel kualitas sistem, variabel kualitas informasi, variabel pengguna, variabel kualitas layanan dan variabel manfaat bersih secara parsial dan konsisten terhadap variabel kepuasan pengguna mobile banking BNI kepada pengaruh tingkat kesuksesan dan keberhasilan yang mempengaruhi nasabah untuk memaksimalkan efisiensi serta mengoptimalkan kepuasan nasabah bank BNI untuk kenyamanan dalam bertransaksi. Maksud dan tujuan untuk melakukan analisis terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dan keberhasilan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking, transaksi dapat dilakukan secara online dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja bank dan meningkatkan kemajuan teknologi informasi. Berdasarkan penelitian yang telah dianalisis kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi, pengguna kualitas layanan manfaat bersih berkesinambungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dihasilkan melalui perhitungan data kuesioner terhadap nasabah Bank BNI.

Kata Kunci : Aplikasi, Perbankan, Mobile Banking, Bank BNI, Delone & McLean

ABSTRACT

Erika Putri Mandalena (12190361), Analysis of Measuring the Level of Success and Success of Bank BNI's Mobile Banking (M-banking) Using the Delone & McLean model specifications.

Mobile banking M-banking which is the newest wireless banking information service that has the convenience of mobile phone technology for smooth and easy banking activities. Mobile banking is a facility used by customers to make online transactions that can only be used on smartphones. Banking products born through technological developments are electronic banking. One of the most widely used electronic banking is mobile banking, based on the Mobile Ecosystem Forum (MEF) report, 80% of respondents in a survey in Indonesia have used mobile banking facilities. Mobile banking was created for customers to be able to carry out almost all types of banking transactions via the internet and downloaded smartphones. To measure the success rate of information technology, many researchers use the Delone & McLean Information System success model (Delone & McLean is Success Model). The Delone & McLean model is a model in which there are six constructs namely, information quality, system quality, user satisfaction, usage, individual impact and organizational impact. This study has problems that have been described as follows: Analyze the factors of system quality variables, information quality variables, user variables, service quality variables and net benefits variables partially and consistently on BNI mobile banking user satisfaction variables to influence the level of success and success that affect customers to maximize efficiency and optimize BNI bank customer satisfaction for convenience in transactions. The intent and purpose is to carry out an analysis of the factors that influence customer satisfaction and success in using mobile banking services, transactions can be carried out online in an effort to improve the quality of bank performance and advance information technology. Based on research that has analyzed system quality, user satisfaction, information quality, user service quality positive and significant sustainable net benefits on user satisfaction generated through the calculation of questionnaire data on Bank BNI customers.

Keywords: Applications, Banking, Mobile Banking, Bank BNI, Delon & McLean

DAFTAR ISI

JUDUL	
PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
A. Konsep Teknologi	Error! Bookmark not defined.
B. Sistem Perbankan	Error! Bookmark not defined.
C. Rancangan Mobile Banking	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
A. Model Kesuksesan DeLone dan McLean	Error! Bookmark not defined.
B. Pengembangan Models	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
a. Tinjauan Organisasi/Entitas Penelitian	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah PT. Bank Negara Indonesia	Error! Bookmark not defined.
B. Jejak Langkah PT. Bank Negara Indonesia	Error! Bookmark not defined.
C. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia	Error! Bookmark not defined.

D. Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tahapan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Statistika Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Statistik Deskriptif Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Uji Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
4.6 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Uji Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6.3 Uji F (Simultan).....	Error! Bookmark not defined.
4.6.4 Uji t (Partial)	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5. 2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Is Success Model Delone & McLean pada Tahun 1992	12
Gambar 2.2	Success Model pada tahun 2003 Delone dan McLean	14
Gambar 2.3	Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia	21
Gambar 3.1	Alur Penelitian	35
Gambar 5.1	Genderisasi Responden	36
Gambar 5.2	Tingkatan Usia Responden	36
Gambar 5.3	Jenjang Pendidikan Responden	37



DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Statistics Frequencies Responden	37
Tabel IV.2	Usia Responden	38
Tabel IV.3	Jenis Kelamin Responden	39
Tabel IV.4	Pendidikan Responden	39
Tabel IV.5	Pernyataan Kualitas Sistem	40
Tabel IV.6	Pernyataan Kepuasan Pengguna	41
Tabel IV.7	Pernyataan Kualitas Informasi	42
Tabel IV.8	Pernyataan Pengguna	43
Tabel IV.9	Pernyataan Kualitas Layanan	44
Tabel IV.10	Pernyataan Manfaat Bersih	45
Tabel IV.11	Uji Validitas Kualitas Sistem	46
Tabel IV.12	Uji Validitas Kepuasan Pengguna	47
Tabel IV.13	Uji Validitas Kualitas Informasi	48
Tabel IV.14	Uji Validitas Pengguna	49
Tabel IV.15	Uji Validitas Kualitas Layanan	50
Tabel IV.16	Uji Validitas Manfaat Bersih	51
Tabel IV.17	Uji Validitas menggunakan Exel	52
Tabel IV.18	Uji Reliabilitas	53
Tabel IV.19	Uji Normalitas	55
Tabel IV.20	Uji heteroskedastisitas	56
Tabel IV.21	Uji Multikolinieritas	57
Tabel IV.22	Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel IV.23	Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel IV.24	Uji F (Simultan)	61
Tabel IV.25	Uji t (Partial)	63

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Riwayat Hidup	69
2. Lembar Bimbingan Skripsi	70
3. Surat Keterangan Riset/Penelitian	71
4. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	72
5. Bukti Submit /Publish Artikel Ilmiah.....	73
6. Bukti Hasil Kuesioner Exel	74
7. Kumpulan Pertanyaan Kuesioner	75



ABSTRAK

Erika Putri Mandalena (12190361), Analisis Pengukuran Tingkat Kesuksesan dan Keberhasilan terhadap Mobile Banking (M-banking) Bank BNI Menggunakan Respesifikasi model Delone & McLean.

Mobile banking M-banking yang merupakan layanan informasi perbankan via wireless paling baru yang memiliki kemudahan teknologi mobile phone untuk kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Mobile banking adalah fasilitas yang digunakan nasabah untuk melakukan transaksi online yang hanya dapat digunakan di smartphone. Produk perbankan dilahirkan melalui perkembangan teknologi merupakan *elektronik banking*. Salah satu elektronik banking yang banyak digunakan adalah mobile banking, berdasarkan laporan Mobile Ecosystem Forum (MEF), terdapat 80% responden dalam survei di Indonesia sudah menggunakan sarana mobile banking. Mobile banking diciptakan untuk nasabah agar dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan smartphone yang di unduh. Untuk mengukur tingkat kesuksesan teknologi informasi banyak peneliti yang menggunakan model kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (Delone & McLean is Success Model). Model Delone & McLean merupakan model yang didalamnya terdapat enam konstruk yaitu, kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, penggunaan, dampak individu dan dampak organisasional. Penelitian ini memiliki permasalahan yang telah diuraikan adalah sebagai berikut: Menganalisis faktor variabel kualitas sistem, variabel kualitas informasi, variabel pengguna, variabel kualitas layanan dan variabel manfaat bersih secara parsial dan konsisten terhadap variabel kepuasan pengguna mobile banking BNI kepada pengaruh tingkat kesuksesan dan keberhasilan yang mempengaruhi nasabah untuk memaksimalkan efisiensi serta mengoptimalkan kepuasan nasabah bank BNI untuk kenyamanan dalam bertransaksi. Maksud dan tujuan untuk melakukan analisis terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dan keberhasilan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking, transaksi dapat dilakukan secara online dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja bank dan meningkatkan kemajuan teknologi informasi. Berdasarkan penelitian yang telah dianalisis kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi, pengguna kualitas layanan manfaat bersih berkesinambungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dihasilkan melalui perhitungan data kuesioner terhadap nasabah Bank BNI.

Kata Kunci : Aplikasi, Perbankan, Mobile Banking, Bank BNI, Delone & McLean

ABSTRACT

Erika Putri Mandalena (12190361), Analysis of Measuring the Level of Success and Success of Bank BNI's Mobile Banking (M-banking) Using the Delone & McLean model specifications.

Mobile banking M-banking which is the newest wireless banking information service that has the convenience of mobile phone technology for smooth and easy banking activities. Mobile banking is a facility used by customers to make online transactions that can only be used on smartphones. Banking products born through technological developments are electronic banking. One of the most widely used electronic banking is mobile banking, based on the Mobile Ecosystem Forum (MEF) report, 80% of respondents in a survey in Indonesia have used mobile banking facilities. Mobile banking was created for customers to be able to carry out almost all types of banking transactions via the internet and downloaded smartphones. To measure the success rate of information technology, many researchers use the Delone & McLean Information System success model (Delone & McLean is Success Model). The Delone & McLean model is a model in which there are six constructs namely, information quality, system quality, user satisfaction, usage, individual impact and organizational impact. This study has problems that have been described as follows: Analyze the factors of system quality variables, information quality variables, user variables, service quality variables and net benefits variables partially and consistently on BNI mobile banking user satisfaction variables to influence the level of success and success that affect customers to maximize efficiency and optimize BNI bank customer satisfaction for convenience in transactions. The intent and purpose is to carry out an analysis of the factors that influence customer satisfaction and success in using mobile banking services, transactions can be carried out online in an effort to improve the quality of bank performance and advance information technology. Based on research that has analyzed system quality, user satisfaction, information quality, user service quality positive and significant sustainable net benefits on user satisfaction generated through the calculation of questionnaire data on Bank BNI customers.

Keywords: Applications, Banking, Mobile Banking, Bank BNI, Delon & McLean

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Organisasi, “Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Knowledge Management Dalam Organisasi,” *J. Din. Manaj.*, vol. 1, no. 1, pp. 18–26, 2013.
- [2] G. A. A. Wisudiawan, “Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model DeLone and McLean,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 55–59, 2015.
- [3] N. Publikasi, F. Ekonomi, D. A. N. Bisnis, P. Studi, and U. M. Surakarta, “Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Efektivitas,” pp. 0–18.
- [4] Angraini, “Tinjauan Model Evaluasi Prilaku Pengguna Teknologi,” *SiTekIn J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 10, no. 1, pp. 90–97, 2012.
- [5] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, “Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile,” *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 18, pp. 58–67, 2020.
- [6] S. Hadi and N. Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking,” *Optim. J. Ekon. dan Pembang.*, vol. 5, no. 1, p. 55, 2015, doi: 10.12928/optimum.v5i1.7840.
- [7] P. Studi, P. Syariah, F. Ekonomi, D. A. N. Bisnis, U. I. Negeri, and S. Hidayatullah, “KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP,” 2017.
- [8] Y. Hariemufi, F. Titik, M. Si, D. P. K. Mahardika, and M. Si, “(Studi Pada Perusahaan Bank Umum Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2010-2014) Analysis of the Influence Credit Risk , Liquidity Risk and Capital Bank To Profitability (Study in Commercial Banks Listed on Bei Year 2010-2014),” *e-Proceeding Manag. Vol.3, No.2 Agustus 2016*, vol. 3, no. 2, pp. 1634–1640, 2016.
- [9] M. I. - and S. S. -, “Mengukur Kesuksesan Om Span Menggunakan Model Delone Dan Mclean,” *J. BPPK Badan Pendidik. dan Pelatih. Keuang.*, vol. 10, no. 1, pp. 38–50, 2017, doi: 10.48108/jurnalbppk.v10i1.30.
- [10] S. SUMARNI, “Peran Bank Sebagai Lembaga Perantara (Intermediary) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998,” *Ganec Swara*, vol. 15, no. 1, p. 889, 2021, doi: 10.35327/gara.v15i1.188.
- [11] K. Rifa’i, “KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION); Membangun Loyalitas Pelanggan,” *Zifatama Publ.*, pp. 1–191, 2019, [Online]. Available: [http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN OLEH Dr. KHAMDAN RIFA'I%2C SE.%2CM.Si.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU%20MEMBANGUN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20OLEH%20Dr.%20KHAMDAN%20RIFA'I%20SE.%20CM.Si.pdf)

- [12] N. Mariana, R. S. Redjeki, and ..., "Analisis Kepercayaan Mahasiswa terhadap Penggunaan E-Learning Universitas dalam Pembelajaran Online," *J. Ikra-Ith Inform.* ..., vol. 5, no. 1, pp. 1–7, 2021.
- [13] D. yanti Siregar, "Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Keuangan Atma Jaya Yogyakarta," *Indones. Onesearch*, pp. 15–48, 2013.
- [14] P. K. Sistem, L. T. M. Terhadap, and M. R. Swandayani, "(Studi Kasus : M-Banking BCA)," vol. 7, no. 2, pp. 452–464, 2023, doi: 10.52362/jisamar.v7i2.1046.
- [15] P. B. Widodo, "Reliabilitas Dan Validitas KonstrukSkala Konsep Diri Untuk Mahasiswa Indonesia," *J. Psikol. Univ. Diponegoro*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, 2006.
- [16] M. P. I. Antonov, F. Z. Hassan, and N. Nurisnaini, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah," *J. Inform. Kesatuan*, vol. 2, no. 2, pp. 189–198, 2022, doi: 10.37641/jikes.v2i2.1458.
- [17] T. A. Kurniawan, D. K. Wardani, and E. J. Jupita Lestari, "Pengaruh Kualitas Sistem Mobile Banking terhadap Laba Bersih dengan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening," *Accounting*, vol. 15, no. 2, pp. 1–8, 2019, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.24217>
- [18] I. ADINUGROHO, *Analisis Kualitas Pelayanan Tabungan Plus (Taplus) Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bni 46 (Persero) Tbk* ..., vol. 46. 2007. [Online]. Available: <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/4395/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/4395/4/iwanadinug-206-1-ps0133.pdf>
- [19] N. H. Ulya, E. D. Soemarso, and M. A. Kodir, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Pada Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Semarang," *Keunis*, vol. 8, no. 1, p. 21, 2020, doi: 10.32497/keunis.v8i1.2132.