

IMPLEMENTASI FRAMEWORK DELONE DAN MCLEAN UNTUK MENGUKUR KEPUASAN DAN KEAMANAN PADA PENGGUNA APLIKASI M-BANKING

Winson¹, Darmansah²

¹Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam

²Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam

email: pb221510038@upbatam.ac.id¹, darmansah071@gmail.com²

ABSTRACT

The development of digital technology has transformed conventional banking services into application-based services, one of which is mobile banking. MyBCA Mobile is the latest application from Bank Central Asia that offers various modern features, but still faces user complaints regarding system stability, slow OTP (On-Time Transaction) requests, and login issues. This condition necessitates a more in-depth evaluation of user satisfaction and perceived security. This study uses the Information System Success Model framework from DeLone & McLean with the addition of a security dimension to measure system quality, information quality, service quality, user satisfaction, and perceived net benefits. The research method used is quantitative, through the distribution of questionnaires to MyBCA Mobile users. Data were analyzed using validity and reliability tests, and multiple linear regression analysis. The results show that system quality, service quality, and security have a significant effect on user satisfaction, while information quality and usage have no significant effect. User satisfaction has been shown to have a significant effect on net benefits. The conclusion of this study indicates that system stability, service quality, and security are the main factors in increasing satisfaction and perceived benefits of using MyBCA Mobile.

Keywords: DeLone & McLean; MyBCA Mobile; User Satisfaction; Security; Mobile Banking

PENDAHULUAN

Perkembangan era digital mendorong transformasi signifikan pada sektor perbankan, khususnya melalui pemanfaatan layanan mobile banking (m-banking). Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara cepat, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Transformasi digital tersebut tidak hanya menuntut kemudahan dan kecepatan

layanan, tetapi juga menempatkan aspek kepuasan pengguna dan keamanan sistem sebagai faktor krusial dalam menjaga kepercayaan nasabah (Savira & Utara, 2023).

Di Indonesia, adopsi m-banking menunjukkan peningkatan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya persaingan antarbank dalam menghadirkan layanan digital. Berdasarkan survei penggunaan mobile

banking, aplikasi MyBCA menempati peringkat pertama dengan pangsa pengguna sebesar 47,4%, mengungguli BRI Mobile dan Mandiri Mobile (Roa, 2022). Posisi dominan ini menjadikan Bank Central Asia sebagai salah satu bank dengan basis pengguna mobile banking terbesar di Indonesia. Untuk menjawab kebutuhan layanan digital yang semakin kompleks, BCA kemudian meluncurkan aplikasi myBCA sebagai pengembangan dari BCA Mobile dengan konsep Single User ID serta fitur yang lebih terintegrasi, seperti e-wallet, deposito online, paylater, investasi, dan valuta asing (Septi Putri Azzahra, 2025).

Data Bank Central Asia menunjukkan bahwa pada tahun 2021 sebanyak 61,55% dari total 16,42 miliar transaksi nasabah dilakukan melalui mobile banking, menjadikannya kanal transaksi utama dibandingkan internet banking, ATM, maupun kantor cabang. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas layanan dan keamanan aplikasi mobile banking memiliki peran strategis dalam menjaga kepuasan serta kepercayaan nasabah. Namun demikian, sejumlah penelitian dan ulasan pengguna menunjukkan bahwa penggunaan myBCA belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Penelitian Azzahra dan Aliyanto (2025) menunjukkan bahwa beberapa hubungan variabel dalam model DeLone dan McLean, khususnya kualitas informasi dan penggunaan, belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan manfaat bersih pengguna.

Selain temuan empiris tersebut, ulasan pengguna di Google Play Store dan media sosial juga menunjukkan adanya keluhan terkait error aplikasi, kegagalan login, keterlambatan OTP, serta performa

sistem yang belum stabil (Septi Putri Azzahra, 2025). Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pengguna yang perlu dianalisis lebih lanjut, terutama dari sisi kepuasan dan keamanan sistem. Meskipun model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean telah banyak digunakan dalam penelitian mobile banking, sebagian besar studi sebelumnya masih berfokus pada aplikasi BCA Mobile atau bank lain dan belum secara khusus mengkaji aplikasi myBCA dengan penambahan dimensi keamanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini memilih aplikasi myBCA sebagai objek penelitian untuk menganalisis implementasi model DeLone dan McLean dengan penambahan variabel keamanan dalam mengukur kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian sistem informasi serta kontribusi praktis bagi Bank Central Asia dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan pengguna myBCA.

KAJIAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

Sistem merupakan sekumpulan elemen atau komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama secara terstruktur untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Setiap komponen dalam sistem memiliki fungsi masing-masing dan saling bergantung satu sama lain sehingga membentuk suatu kesatuan yang utuh dalam menjalankan proses tertentu (Evadila Shafira Salsabilla, Darmansah, 2022)

informasi adalah data yang telah diolah melalui tahapan proses dalam sebuah sistem hingga mencapai bentuk akhir yang siap untuk dipublikasikan atau disajikan kepada pengguna. (Khairunnisa Samosir, Darmansah, 2020). Informasi memiliki peran penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan karena informasi yang dihasilkan harus akurat, relevan, dan tepat waktu. Tanpa adanya pengolahan data yang baik, data mentah tidak memiliki nilai guna bagi organisasi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem yang mampu mengelola data secara terstruktur agar informasi yang dihasilkan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Dalam konteks sistem informasi, proses pengolahan data dilakukan melalui tahapan input, proses, dan output, sehingga informasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi, pengawasan, serta perencanaan kegiatan organisasi. (Darmansah, Ni Wayan Wardani, 2021).

Sistem informasi didefinisikan sebagai sarana dalam organisasi yang menangani kebutuhan transaksi harian dan mendukung fungsi manajemen mulai dari operasional hingga strategi, serta mendistribusikan laporan yang relevan kepada pihak-pihak berkepentingan di luar organisasi. (Khairunnisa Samosir, Darmansah, 2020)

2.2 Framework Delone & Mclean

Framework DeLone dan McLean merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk menilai tingkat keberhasilan implementasi suatu sistem. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992. Dalam versi awalnya, model ini terdiri dari enam dimensi utama, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, *Individual Impact*, dan *Organizational Impact* (DeLone & McLean, 2003). Keenam dimensi tersebut membentuk hubungan sebab-akibat yang menjelaskan bagaimana kualitas sistem dan informasi dapat memengaruhi penggunaan serta kepuasan pengguna, yang pada akhirnya menghasilkan manfaat bagi individu maupun organisasi. (Emawati Muji, Hermaliani Eni Heni, & Sulistyowati Daning Nur, 2021).

2.3 Keamanan Sistem Informasi

Keamanan sistem informasi merupakan bagian penting dalam menjaga keandalan dan kepercayaan terhadap suatu sistem. Keamanan berfungsi untuk melindungi data dan sumber daya informasi dari akses yang tidak sah, penyalahgunaan, maupun kerusakan. Prinsip dasar keamanan informasi mencakup tiga aspek utama, yaitu kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*), yang bertujuan agar data tetap aman, akurat, dan dapat diakses sesuai kebutuhan. (Andry, 2018)

2.4 Kepuasan Pengguna

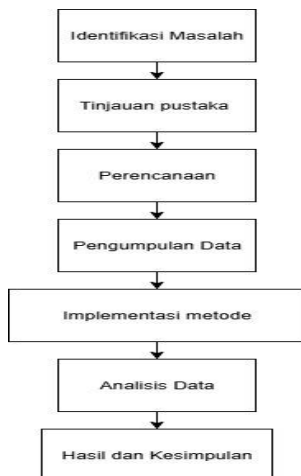
Kepuasan pengguna merupakan respon atau evaluasi emosional pengguna terhadap pengalaman menggunakan sistem informasi. DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa user satisfaction mencerminkan tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem berdasarkan manfaat dan kenyamanan yang mereka rasakan. Dalam aplikasi mobile banking, kepuasan pengguna

tercermin dari persepsi kemudahan transaksi, kecepatan layanan, serta kepercayaan terhadap keamanan data dan performa sistem. Semakin tinggi kepuasan, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Damabi, Firoozbakht, & Ahmadyan, 2018)

METODE PENELITIAN

3.1 Alur Penelitian

Gambar 1. menunjukkan alur tahapan yang dilalui dalam pelaksanaan penelitian ini. Alur tersebut menggambarkan proses penelitian secara sistematis dan terstruktur, dimulai dari tahap identifikasi permasalahan, studi literatur, perumusan variabel penelitian, hingga pengumpulan dan pengolahan data. Setiap tahapan saling berkaitan dan disusun untuk memastikan bahwa penelitian berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya alur penelitian ini, proses pelaksanaan penelitian dapat dilakukan secara terarah, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.



Gambar 1. Alur Penelitian

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

1. Identifikasi masalah

Tahap awal dalam analisis penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan utama yang dialami pengguna aplikasi MyBCA.

2. Tinjauan pustaka

Dalam tahap ini, Tinjauan Pustaka berfungsi sebagai landasan teori yang menjelaskan konsep dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

3. Perencanaan

Pada tahap ini, peneliti melakukan perencanaan penelitian dengan menyusun tahapan dan rancangan pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

4. Pengumpulan data

Melakukan proses pengumpulan data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi MyBCA Mobile.

5. Implementasi metode

Pada tahap ini, peneliti menerapkan metode penelitian yang telah direncanakan sebelumnya untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang telah dimodifikasi dengan penambahan variabel keamanan (security). Setiap variabel dalam model tersebut meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan,

penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih diukur berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan teknik analisis kuantitatif untuk mengetahui tingkat pengaruh antar variabel serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan dan persepsi keamanan pengguna aplikasi MyBCA Mobile.

6. Analisis data

Data penelitian dianalisis berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada pengguna aplikasi MyBCA Mobile. Analisis dilakukan untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel menggunakan model DeLone dan McLean yang telah dimodifikasi dengan penambahan variabel keamanan. Data yang terkumpul terlebih dahulu melalui tahap pengkodean dan tabulasi, kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan bantuan bahasa pemrograman Python.

Pengujian data meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya, analisis regresi linier berganda diterapkan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna, serta pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Proses analisis regresi dilakukan dengan bantuan pustaka pendukung untuk membangun dan mengevaluasi model, termasuk pengukuran koefisien determinasi (R^2) serta pengujian statistik. Penggunaan Python dalam penelitian ini mendukung proses analisis data yang lebih sistematis dan akurat.

7. Hasil dan kesimpulan

Tahap ini menyajikan hasil analisis pengolahan data kuesioner yang menggambarkan pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan model DeLone dan McLean yang dimodifikasi. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan dampak kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang dirasakan oleh pengguna aplikasi MyBCA Mobile. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepercayaan pengguna.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi ini adalah aplikasi MyBCA Mobile, yaitu aplikasi mobile banking yang dikembangkan oleh Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bentuk transformasi digital dalam layanan perbankan.

3.3 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini di tujukan kepada seluruh pengguna aplikasi MyBCA Mobile yang berdomisili di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau.

3.4 Sampel Penelitian

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin untuk menghitung kebutuhan sampel minimum. Berdasarkan siaran pers Bank Central Asia pada Februari 2025, jumlah pengguna aplikasi MyBCA Mobile mencapai sekitar 7,7 juta akun pada akhir tahun 2024, yang digunakan sebagai estimasi populasi penelitian. Dengan tingkat kesalahan sebesar 5% (0,05), perhitungan Slovin menghasilkan jumlah sampel minimum sebanyak 400

responden. Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan 400 pengguna aplikasi MyBCA Mobile di Kota Batam sebagai sampel penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bantuan bahasa pemrograman Python. Data kuesioner dianalisis melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen, dilanjutkan dengan analisis deskriptif dan regresi linier berganda guna menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap manfaat bersih (net benefit). Hasil analisis kemudian diinterpretasikan berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penggunaan aplikasi MyBCA Mobile.

3.6 Hipotesis

Berdasarkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang telah dikembangkan dalam berbagai penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Semakin baik kualitas sistem MyBCA, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas Informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Informasi yang akurat, relevan, dan

mudah dipahami akan meningkatkan kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas Layanan (Service Quality) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Layanan yang cepat dan responsif dari MyBCA dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

H4 : Kualitas Sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap Tingkat Penggunaan (Use). Sistem yang mudah digunakan dan stabil akan mendorong pengguna untuk lebih sering menggunakan aplikasi.

H5 : Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit). Semakin puas pengguna terhadap aplikasi, semakin besar manfaat yang mereka rasakan.

H6 : Tingkat Penggunaan (Use) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit). Semakin sering pengguna memanfaatkan fitur MyBCA, semakin tinggi manfaat yang diperoleh.

H7 : Keamanan (Security) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Rasa aman dalam penggunaan MyBCA akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menghasilkan kuisisioner sebanyak 402 responden pengguna Aplikasi MyBCA Mobile yang berdomisili di Kota Batam. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner daring dengan skala Likert 1–5.

Distribusi karakteristik responden adalah sebagai berikut:

Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	300	74,6
	Laki-laki	102	25,4
Usia	< 20 tahun	47	12
	20–25 tahun	86	21
	26–30 tahun	181	45
	> 30 tahun	88	22
Pendidikan Terakhir	Tidak/Belum Sekolah–SMA	26	6
	SMA/SMK	105	26
	Diploma (D1/D2/D3)	21	5
	Sarjana (S1)	211	52
	Pascasarjana (S2/S3)	39	10
Pekerjaan	Karyawan Swasta	151	37
	Wiraswasta	140	35
	Mahasiswa	103	26
	Lainnya	8	2
Frekuensi Penggunaan MyBCA	Setiap hari	141	35
	2–3 kali seminggu	107	27
	1 kali seminggu	94	23
	Jarang	60	15

Tabel 1. Hasil Responden (Sumber: Data Penelitian, 2025)

4.2 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan menggunakan bahasa pemrograman Python dengan bantuan pustaka Pandas dan NumPy. Validitas diuji melalui perhitungan Item–Rest Correlation untuk menilai keterkaitan antara setiap item pernyataan dengan skor total variabel.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,30, sehingga memenuhi kriteria validitas konstruk. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan koefisien Cronbach’s Alpha dengan bantuan pustaka Pandas dan Pingouin. Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,885 dengan tingkat kepercayaan 95%, yang berada pada kategori reliabilitas tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis data lebih lanjut.

No	Jumlah Item	Cronbach’s Alpha	95% Confidence Interval	Keterangan
1	36 item	0.885	0.868 – 0.901	Reliabel

Tabel 2. Hasil Reliabilitas (Sumber: Data Penelitian, 2025)

4.4 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner penelitian. Pengolahan data dilakukan menggunakan bahasa pemrograman Python dengan bantuan pustaka Pandas dan SciPy untuk menghitung nilai rata-rata (mean), modus,

serta ukuran penyebaran data. Interpretasi nilai mean mengacu pada skala Likert 1–5 dengan interval 0,80.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan berada pada kategori tinggi, yang mengindikasikan bahwa responden memberikan tanggapan positif dan setuju terhadap penggunaan aplikasi MyBCA Mobile.

Mean	Mode	Std Dev	Min	Max	Interpretasi
4.09204	4	0.941684	1	5	Tinggi
3.865672	4	0.885948	1	5	Tinggi
3.912935	4	0.879175	1	5	Tinggi
4.119403	4	0.902019	1	5	Tinggi
4.124378	5	1.049618	1	5	Tinggi
3.992537	4	0.900232	1	5	Tinggi
3.803483	4	0.88978	1	5	Tinggi
3.781095	4	0.833728	1	5	Tinggi
3.79602	4	0.954414	1	5	Tinggi
3.853234	4	0.923968	1	5	Tinggi
3.825871	4	0.826329	1	5	Tinggi
4	4	1.023417	1	5	Tinggi
3.985075	4	0.970783	1	5	Tinggi
3.893035	4	0.915917	1	5	Tinggi
3.880597	4	0.879623	1	5	Tinggi
3.9801	4	0.917876	1	5	Tinggi
3.850746	4	0.857772	1	5	Tinggi
3.883085	4	1.070466	1	5	Tinggi
4.089552	4	0.943248	1	5	Tinggi

3.808458	4	0.937247	1	5	Tinggi
3.962687	4	0.91051	1	5	Tinggi
4.181592	5	0.952414	1	5	Tinggi
4.19403	5	0.974572	1	5	Tinggi
3.982587	4	0.927386	1	5	Tinggi
3.930348	4	1.021038	1	5	Tinggi
3.860697	4	0.923777	1	5	Tinggi
4.18408	5	0.963651	1	5	Tinggi
3.905473	4	0.994258	1	5	Tinggi
3.793532	4	0.84432	1	5	Tinggi

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif (Sumber: Data Penelitian, 2025)

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih aplikasi MyBCA. Pengujian dilakukan dengan bantuan pustaka Scikit-Learn untuk pemodelan regresi dan StatsModels untuk memperoleh nilai uji F, uji t

4.5.1 Uji F (Pengaruh Simultan)

Hasil uji F pada model regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyBCA Mobile, dengan nilai F-statistic sebesar 60,13 dan p-value sebesar $1,61 \times 10^{-46}$ ($< 0,05$). Selain itu, hasil uji F pada model regresi manfaat bersih menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (net benefit) yang dirasakan pengguna,

dengan nilai F-statistic sebesar 165,7 dan p-value sebesar $5,81 \times 10^{-32}$ ($< 0,05$). Hasil ini menegaskan bahwa model regresi yang digunakan memiliki pengaruh simultan yang signifikan dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian.

Model	F-statistic	p-value	Keterangan
Kepuasan Pengguna	60,13	$1,61 \times 10^{-46}$	Signifikan
Manfaat Bersih	165,7	$5,81 \times 10^{-32}$	Signifikan

Tabel 4. Hasil Uji F

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

4.5.2 Uji T (Pengaruh Simultan)

Hasil uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan keamanan, berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyBCA Mobile ($p < 0,05$). Di antara variabel tersebut, tingkat penggunaan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi terbesar. Selanjutnya, hasil uji t pada model regresi manfaat bersih menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (net benefit) yang dirasakan pengguna aplikasi MyBCA Mobile ($p < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna berperan penting dalam mendorong manfaat penggunaan aplikasi MyBCA.

Variabel	p-value	Keterangan
Kualitas sistem	0.008	Signifikan

Kualitas informasi	0.001	Signifikan
Kualitas layanan	0.017	Signifikan
Penggunaan	0.000	Signifikan (paling dominan)
Keamanan	0.005	Signifikan
Kepuasan Pengguna	0,000	Signifikan

Tabel 5. Hasil Uji T

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (R^2) pada model kepuasan pengguna sebesar 0,432 menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan keamanan mampu menjelaskan 43,2% variasi kepuasan pengguna aplikasi MyBCA Mobile, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, nilai R^2 prediksi sebesar 0,416 mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik.

Keterangan	Nilai
R Square (R^2)	0,432
Adjusted R Square	0,424
R^2 Prediksi	0,416

Tabel 6. Hasil Uji (R^2) Kepuasan Pengguna

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

Pada model manfaat bersih, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,293 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna mampu menjelaskan 29,3% variasi manfaat bersih (net benefit) yang dirasakan pengguna, sehingga model masih berada pada kategori moderat dan dapat diterima dalam penelitian sistem

informasi berbasis model DeLone dan McLean.

Keterangan	Nilai
R Square (R^2)	0,293
Adjusted R Square	0,291

Tabel 7. Hasil Uji (R^2) Manfaat bersih
(Sumber: Data Penelitian, 2025)

4.6 Hasil Analisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa temuan regresi sejalan dengan kerangka teori DeLone dan McLean. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa sistem yang stabil, informasi yang akurat, serta layanan yang responsif mampu meningkatkan kenyamanan dan penggunaan aplikasi MyBCA Mobile. Selain itu, tingkat penggunaan dan keamanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan penggunaan sebagai variabel yang paling dominan. Hal ini menegaskan bahwa kemudahan dan intensitas penggunaan, serta rasa aman dalam bertransaksi, menjadi faktor penting dalam layanan perbankan digital.

Selanjutnya, kepuasan pengguna terbukti berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (net benefit) yang dirasakan pengguna, seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan kenyamanan dalam pengelolaan keuangan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, bahwa kualitas sistem, pengalaman penggunaan, dan kepuasan pengguna merupakan penentu utama dalam meningkatkan manfaat penggunaan aplikasi MyBCA Mobile.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan, maka dapat Kesimpulan sebagai berikut di bawah ini :

1. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berperan penting dalam mendorong penggunaan aplikasi MyBCA Mobile.
2. Penggunaan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan penggunaan sebagai variabel yang paling dominan.
3. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (net benefit), seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan peningkatan produktivitas.
4. Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,432$) menunjukkan bahwa variabel penelitian mampu menjelaskan 43,2% variasi kepuasan pengguna.
5. Secara keseluruhan, hasil penelitian mendukung model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean pada aplikasi MyBCA Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- . D., & Andry, J. F. (2018). Pengukuran Keberhasilan E-Learning dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 8(1), 68. <https://doi.org/10.21456/vol8iss1pp68-75>
- Damabi, M., Firoozbakht, M., & Ahmadyan, A. (2018). Journal of Soft Computing and Decision Support Systems A Model for Customers Satisfaction and Trust for Mobile Banking Using DeLone and McLean Model of Information

- Systems Success.
Www.Jscdss.Com, 5(3), 21–28.
Retrieved from
<https://www.smartpls.com>
- Darmansah, Ni Wayan Wardani, M. Y. F. (2021). *Perancangan Absensi Berbasis Face Recognition Pada Desa Sokaraja Lor Menggunakan Platform Android 1,3*. 8(1).
- 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.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Emawati Muji, Hermaliani Eni Heni, & Sulistyowati Daning Nur. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(1), 58–67.
- Evadila Shafira Salsabilla, Darmansah, D. J. (2022). *Analisis Sistem Informasi Panda (SIP) Terhadap Penerimaan Pengguna Menggunakan Metode UTAUT*. 3, 502–509.
<https://doi.org/10.30865/json.v3i4.4131>
- Khairunnisa Samosir, Darmansah, N. W. W. (2020). *Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Jadwal Mata Pelajaran Siswa Secara Online Di SMPN 31 Padang Berbasis Web*. 7(3), 451–465.
- Roa, P. A., Ukuran, D., Pajak, P., & Perbankan, P. (2022). *JURNAL AKSI Akuntansi dan Sistem Informasi* <http://aksi.pnm.ac.id>. 7(1), 98–103.
- Savira, A. A., & Utara, U. (2023). Analisis Tingkat Kesuksesan Layanan Mobile Banking Dengan Model Delone dan MClean Pada Bank Panin. *Simkom*, 8(1), 15–25.
<https://doi.org/10.51717/simkom.v8i1.97>
- Septi Putri Azzahra, A. A. (2025). *Analisis Kesuksesan Aplikasi myBCA Menggunakan Model DeLone dan McLean*. 25(1), 1–25.

	<p>Biodata Winson, Penulis awal, merupakan mahasiswa Prodi Sistem Infomasi Universitas Putera Batam yang berkuliah di Program Studi Sistem Informasi</p>
	<p>Biodata Penulis ke dua, Darmansah merupakan dosen prodi sistem informasi di universitas putra batam</p>