

# **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Batam**

**Restu Muhammad Fajar<sup>1</sup>, Muhammad Ikhlas<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>E-mail: fajarmuhammad0804@gmail.com, <sup>2</sup>E-mail: ikhlash@polibatam.ac.id

Program Studi Akuntansi Manajerial  
Politeknik Negeri Batam

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna aplikasi BCA Mobile di Batam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori, serta perangkat lunak SmartPLS 3 untuk analisis data. Data penelitian terdiri dari data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner online yang didistribusikan kepada pengguna aplikasi BCA Mobile di Batam menggunakan Google Forms. Sampel ditentukan menggunakan purposif sampling dan terdiri dari total 180 responden yang telah menggunakan aplikasi BCA Mobile setidaknya selama tiga bulan. Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna. Kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pengguna, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna. Selanjutnya, kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pengguna. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan merupakan faktor yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja pengguna aplikasi BCA Mobile, sedangkan kualitas sistem lebih berperan dalam meningkatkan kinerja pengguna secara langsung serta mendukung efektivitas penggunaan layanan perbankan digital secara berkelanjutan bagi para pengguna.

**Kata kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Kinerja**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effects of information quality, system quality, and service quality on user satisfaction and user performance of the BCA Mobile application in Batam. A quantitative research method with an explanatory approach was employed, and data were analyzed using SmartPLS 3. Primary data were collected through an online questionnaire distributed via Google Forms to BCA Mobile users in Batam. The sample consisted of 180 respondents selected through purposive sampling, with the criterion that participants had used the BCA Mobile application for at least three months. The findings indicate that information quality has a positive and significant effect on both user satisfaction and user performance. System quality significantly and positively influences user performance but does not have a significant effect on user satisfaction. Service quality demonstrates a positive and significant impact on both user satisfaction and user performance. In addition, user satisfaction has a positive and significant effect on user performance. The results suggest that information quality and service quality are the primary factors contributing to improved user satisfaction and performance in the use of BCA Mobile. Meanwhile, system quality plays a more direct role in enhancing user performance and supporting the sustainable effectiveness of digital banking services.*

**Keywords: Information quality, system quality, service quality, user satisfaction, user performance**

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan, termasuk melalui penggunaan Layanan mobile banking yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan beragam transaksi keuangan dengan cepat, praktis, dan fleksibel tanpa perlu datang ke kantor cabang. Salah satu layanan yang banyak dimanfaatkan adalah BCA Mobile yang menyediakan berbagai fitur transaksi yang mencakup transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian layanan digital dan akses informasi rekening secara real time. Peningkatan penggunaan layanan mobile banking menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki faktor penentu keberhasilan sistem informasi perbankan. Keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh banyaknya pengguna, tetapi juga oleh kemampuannya menyediakan informasi yang akurat, sistem yang andal, serta layanan yang responsif sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kinerja pengguna. Dalam *Information System Success Model* kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem (Delone & McLean, 2003).

Kualitas informasi mencerminkan tingkat akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan, sedangkan kualitas sistem mencerminkan keandalan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan akses. Sementara itu kualitas layanan menggambarkan bentuk bantuan yang disediakan oleh penyedia layanan sistem kepada pengguna dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Milasari et al., (2023) membuktikan bahwa kualitas layanan BCA Mobile memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, Isnaeningsih et al., (2021) menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja pengguna. Namun, Rudini, (2015) menemukan hasil berbeda bahwa kualitas sistem tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan temuan ini mengindikasikan masih adanya *research gap* yang perlu diteliti lebih lanjut.

Konteks wilayah menjadi penting karena tingkat pemanfaatan layanan perbankan digital dapat dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, infrastruktur teknologi, serta karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan. Diperlukan penelitian pada daerah yang memiliki aktivitas ekonomi tinggi dan tingkat penggunaan teknologi digital yang berkembang untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan mobile banking (Priyanto et al. 2020). Kota Batam dipilih sebagai lokasi penelitian karena termasuk salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Provinsi Kepulauan Riau yang didukung oleh perkembangan teknologi

digital yang pesat. Selain itu, tingginya adopsi layanan digital banking, ketersediaan infrastruktur internet yang memadai, serta karakteristik masyarakat urban yang aktif memanfaatkan teknologi menjadikan Batam sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji keberhasilan layanan mobile banking. Kondisi tersebut memberikan konteks yang tepat untuk mengevaluasi pengaruh kualitas informasi, sistem, dan layanan terhadap kepuasan serta kinerja pengguna aplikasi BCA Mobile (Octavia & Arnomo, 2023).

## **2. Kajian Literatur**

### ***DeLone & McLean IS Success Model***

Model *DeLone dan McLean* yang diperkenalkan pada tahun 1992 dan disempurnakan pada tahun 2003 menambahkan kualitas layanan serta manfaat bersih sebagai komponen penting dalam menilai kesuksesan sistem informasi (*Delone & McLean*, 2003). Model ini sudah banyak diterapkan pada penelitian mobile banking dan terbukti efektif untuk mengevaluasi kualitas sistem serta kepuasan pengguna Dewi et al., (2023). Menurut *DeLone & McLean*, (2016), keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi, sistem, dan layanan yang selanjutnya berdampak terhadap kepuasan pengguna dan kinerja. Selain itu, sistem informasi yang berhasil harus mampu menyajikan informasi akurat, beroperasi secara andal dan memberikan layanan yang mendukung kebutuhan pengguna. Model ini sering digunakan sebagai landasan dalam penelitian sistem informasi dan mobile banking, termasuk pada aplikasi BCA Mobile (Azzahra & Aliyanto, 2025; Fauzi & Tan, 2025; Firdaus et al., 2025).

### ***Kualitas Informasi (Information quality)***

Menurut (Romney & Steinbart, 2016) informasi dihasilkan melalui proses pengelolaan dan pengolahan data sehingga memiliki makna yang berperan dalam membantu proses pengambilan keputusan secara lebih optimal. Suatu informasi dianggap memiliki nilai apabila mampu memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan hanya sekedar melihat data mentah tanpa pengolahan. Sejalan dengan pandangan tersebut Hidayati et al., (2017) mengartikan informasi sebagai data yang telah diproses menjadi bentuk yang bermanfaat, nyata, serta memiliki nilai yang dapat dipahami untuk mendukung keputusan baik pada masa kini maupun di masa mendatang. Adapun indikator utama yang mencerminkan kualitas informasi meliputi relevansi, akurasi, kelengkapan, dan ketepatan waktu (DeLone & McLean, 2016).

### ***Kualitas Sistem (System quality)***

Kualitas sistem menggambarkan sejauh mana sistem informasi dapat diandalkan, mudah diterapkan, fleksibel, dan aman (DeLone & McLean, 2016). Dalam mobile banking, kualitas sistem menentukan kelancaran transaksi dan kenyamanan pengguna. Fauzi & Tan, (2025) menemukan bahwa sistem yang cepat, aman, dan stabil menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Jika aplikasi sering error atau lambat, tingkat kepuasan dan produktivitas pengguna akan menurun secara signifikan. Indikator utama yang digunakan dalam kualitas sistem adalah keandalan, fleksibilitas, kecepatan akses dan kemudahan penggunaan.

#### **Kualitas Layanan (*Service quality*)**

Kualitas layanan menggambarkan kapasitas penyedia layanan dalam menyajikan layanan yang konsisten, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dalam konteks digital banking, dimensi *SERVQUAL* Parasuraman et al., (1988) dimodifikasi untuk menyesuaikan dengan konteks online yang mencakup aspek digital *interaction* Sunarta et al., (2025). Penelitian yang dilakukan Owuamanam et al., (2022) membuktikan bahwa kualitas layanan digital yang baik meningkatkan kepuasan pengguna mobile banking secara signifikan. Indikator Utama yang digunakan dalam kualitas layanan adalah jaminan, empati dan responsif.

#### **Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)**

Kepuasan pengguna menunjukkan tingkat pengalaman yang dirasakan pengguna terhadap sistem informasi yang memenuhi atau melampaui harapan mereka (DeLone & McLean, 2016). Dalam konteks mobile banking kepuasan dipengaruhi oleh persepsi terhadap keandalan aplikasi, kemudahan transaksi, dan keamanan. Kepuasan yang tinggi akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi serta memberikan rekomendasi kepada orang lain sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam transaksi keuangan. Indikator utama yang digunakan dalam kepuasan pengguna adalah kepuasan menyeluruh, pengalaman penggunaan, dan kesesuaian harapan (Sunarta et al., 2025).

#### **Kinerja (*Performance*)**

Kinerja pengguna adalah sejauh mana penggunaan sistem informasi meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas individu Goodhue & Thompson, (1995). Penelitian Firdaus et al., (2025) menunjukkan bahwa sistem informasi yang berkualitas memaksimalkan efisiensi kerja pengguna dan mengurangi kesalahan transaksi. Dalam konteks mobile banking, hal ini berarti pengguna dapat melakukan transaksi lebih cepat dan dengan tingkat kesalahan yang rendah. Indikator utama

yang digunakan dalam kinerja pengguna adalah efisiensi, produktivitas, kemudahan kerja dan kegunaan.

### **Pengembangan Hipotesis**

Dalam *Information System Success Model* (Delone & McLean, 2003), kualitas informasi menjadi faktor penentu utama keberhasilan sistem yang mencakup akurasi, ketepatan waktu, relevansi, kelengkapan, dan keandalan data. Informasi yang memenuhi unsur-unsur tersebut akan meningkatkan persepsi positif pengguna dan memperkuat rasa puas terhadap sistem. Jogiyanto, (2007) menegaskan bahwa informasi bernilai tinggi apabila mampu mendukung proses pengambilan keputusan yang efektif serta efisien. Dalam konteks BCA Mobile, kualitas informasi tercermin dari penyajian informasi saldo, mutasi rekening, dan notifikasi transaksi yang akurat serta real-time. Beberapa penelitian terdahulu seperti Rustandi et al., (2023); Purwati., (2021); Wardatul et al., (2024) mengungkapkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan keuangan digital. Di sisi lain Isnaeningsih et al., (2021); Luhukay et al., (2023) memperoleh temuan yang berbeda, sehingga hubungan tersebut masih perlu diuji pada pengguna BCA Mobile.

#### **H1: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna**

Kinerja pengguna merujuk pada kemampuan individu menyelesaikan tugas secara lebih optimal dari segi efektivitas dan efisiensi dengan dukungan sistem informasi (Delone & McLean, 2003). Jogiyanto, (2007) menjelaskan bahwa Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu berperan dalam mendukung pengguna membuat keputusan. dengan lebih cepat serta mengurangi risiko kesalahan. Dalam konteks BCA Mobile kualitas informasi tercermin dari kemampuan aplikasi menyediakan informasi saldo, mutasi rekening, dan notifikasi transaksi secara akurat dan real time, sehingga membantu pengguna mengelola keuangan, memvalidasi transaksi, dan mengambil keputusan finansial dengan lebih efektif. Penelitian terdahulu mendukung adanya pengaruh positif kualitas informasi terhadap kinerja. Isnaeningsih et al., (2021) menunjukkan bahwa kualitas informasi mampu meningkatkan kinerja pengguna, sementara Dalimunthe et al., (2019); Gorla., (2010); Popoola., (2014); Sultono et al., (2016) membuktikan bahwa informasi yang akurat dan berkualitas dapat mengoptimalkan produktivitas, efektivitas, serta performa pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi.

#### **H2: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja**

Kualitas sistem termasuk faktor penting yang berperan dalam keberhasilan sistem informasi yang mencakup aspek *usability*, *reliability*, *efficiency*, dan *security* (Delone & McLean, 2003). Sistem yang mudah digunakan, andal, dan aman dapat memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Jogiyanto, (2007) juga menyatakan bahwa interaksi yang nyaman antara pengguna dan sistem akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. dalam konteks BCA Mobile kualitas sistem tercermin dari kemudahan navigasi aplikasi, kecepatan akses layanan, stabilitas sistem saat bertransaksi, serta keamanan dalam melindungi data dan transaksi nasabah. Studi terdahulu menemukan bahwa kualitas sistem berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Wardatul et al., (2024) menemukan bahwa keandalan sistem *BRIMO* meningkatkan kepuasan pengguna, sementara Azzahra & Aliyanto, (2025); Rustandi et al., (2023); Hidayat & Setiawan, (2024); Khairunnisa & Yunanto, (2017) menunjukkan bahwa Sistem dengan tingkat stabilitas tinggi, kemudahan akses, dan kinerja yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

### **H3: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna**

(Delone & McLean, 2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas secara efisien dan efektif. Sistem yang responsif, andal, aman, serta mudah digunakan dapat membantu pengguna dalam mencapai tujuan serta menyelesaikan pekerjaan tanpa hambatan. Dalam konteks BCA Mobile kualitas sistem tercermin dari kecepatan akses aplikasi, kemudahan penggunaan fitur, stabilitas sistem saat bertransaksi, serta keamanan data pengguna. kualitas sistem berdasarkan temuan sejumlah literatur sebelumnya terbukti memberikan dampak positif terhadap kinerja pengguna. Dalimunthe et al., (2019); Gorla., (2010); Popoola et al., (2014) menemukan bahwa sistem dengan kualitas baik dapat berkontribusi dalam meningkatkan produktivitas, efektivitas kerja, dan kinerja pengguna. Temuan tersebut didukung Jo & Park, (2023); Milasari et al., (2023) yang menyatakan bahwa stabilitas sistem BCA Mobile meningkatkan efektivitas kinerja pengguna.

### **H4: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kinerja**

Kualitas layanan dalam sistem informasi mencerminkan tingkat dukungan teknis, *responsivitas*, keandalan, dan jaminan layanan yang diberikan penyedia sistem kepada pengguna. (Delone & McLean, 2003) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang optimal mampu meningkatkan penilaian positif pengguna terhadap sistem informasi dan mendorong terciptanya kepuasan pengguna. Dalam konteks BCA Mobile, kualitas layanan dapat dilihat dari kapasitas bank untuk menghadirkan layanan yang responsif, penanganan keluhan yang cepat, dukungan pelanggan yang

memadai serta jaminan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Isnaeningsih et al., (2021) menemukan bahwa kualitas layanan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi kampus. Temuan tersebut didukung oleh Milasari et al., (2023); Rahmi et al., (2023) yang mendapati bahwa aspek kualitas layanan pada BCA Mobile dan mobile banking berkontribusi dalam peningkatan kepuasan nasabah. Selain itu Dirgantari et al., (2020); Owuamanam et al., (2022) turut membuktikan bahwa kualitas layanan digital yang baik mampu memaksimalkan kepuasan pengguna.

#### **H5: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna**

(*Delone & McLean*, 2003) menjelaskan bahwa layanan yang baik dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas secara lebih efektif dan efisien melalui layanan yang responsif dan andal. Dalam konteks BCA Mobile kualitas layanan tercermin dari dukungan pelanggan, penanganan kendala transaksi yang cepat, serta kemudahan memperoleh bantuan saat menggunakan aplikasi. Penelitian terdahulu menemukan bahwa kualitas layanan memberikan dampak positif terhadap kinerja pengguna. Isnaeningsih et al., (2021); Rahmi et al., (2023) menegaskan bahwa kualitas layanan dapat mengoptimalkan kinerja serta performa pengguna. Temuan tersebut didukung Kuo et al., (2018); Milasari et al., (2023); Wardatul et al., (2024) yang menemukan bahwa layanan yang berkualitas mampu meningkatkan efektivitas pemanfaatan sistem.

#### **H6: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja**

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi atas pengalaman penggunaan sistem informasi yang mengukur tingkat penerimaan serta pandangan positif pengguna terhadap sistem yang digunakan (Somers et al., 2003). dalam model keberhasilan sistem informasi *Delone & McLean*, (2003), kepuasan pengguna berperan sebagai faktor yang dapat mendorong peningkatan kinerja pengguna. dalam konteks BCA Mobile kepuasan pengguna tercermin dari pengalaman positif saat menggunakan berbagai fitur aplikasi dalam melakukan transaksi dan mengelola keuangan dengan mudah serta nyaman. berbagai temuan riset terdahulu menegaskan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Alfiani et al., (2022); Rustandi et al., (2023); Dirgantari., (2020); Hong, (2016); Istianingsih & Utami, (2009) menemukan bahwa kepuasan yang tinggi dapat berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas penggunaan sistem dan kinerja.

#### **H7: Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja**

Berdasarkan pengembangan hipotesis tersebut, kerangka konseptual disajikan pada Gambar 1

Gambar 1. Kerangka konseptual



Tabel 1. Operasional variabel

| Variabel           | Indikator                                                                                                         | Skala Pengukuran | Sumber                           |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------|
| Kualitas Informasi | 1. Kelengkapan informasi<br>2. Mudah difahami<br>3. Keakuratan informasi<br>4. Relevan                            | Likert 1-4       | (Ardianto, 2014)                 |
| Kualitas Sistem    | 1. Keandalan sistem<br>2. Kemudahan untuk diakses<br>3. Kecepatan akses<br>4. Kemudahan penggunaan                | Likert 1-4       | (Budiyanto, 2013; Saputro, 2017) |
| Kualitas Layanan   | 1. Jaminan<br>2. Empati<br>3. Responsif                                                                           | Likert 1-4       | (Saputro, 2017; YUNITA, 2013)    |
| Kepuasan pengguna  | 1. Kepuasan menyeluruh<br>2. Pengalaman penggunaan<br>3. Kesesuaian harapan                                       | Likert 1-4       | (Saputro, 2017)                  |
| Kinerja            | 1. Kecepatan penggunaan<br>2. Meningkatkan kinerja<br>3. Pekerjaan lebih mudah<br>4. Berguna untuk pekerjaan saya | Likert 1-4       | (Isnaeningsih et al., 2021)      |

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas, riset ini didesain untuk mengeksplorasi keterkaitan antara kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap kinerja pengguna aplikasi BCA Mobile di wilayah Batam. Penelitian ini mengacu pada Model Keberhasilan Sistem Informasi yang diciptakan oleh (Delone & McLean, 2003). data primer diperoleh melalui survei online yang disebarkan kepada pengguna

aktif aplikasi BCA Mobile di Batam menggunakan Google Forms. Penelitian dilaksanakan di Kota Batam pada periode Januari 2026 hingga Juni 2026 dengan objek penelitian pengguna aktif BCA Mobile. Sampel penelitian dipilih melalui teknik *purposive sampling* yang merujuk pada standar karakteristik tertentu berdomisili di Kota Batam dan telah menggunakan BCA Mobile minimal tiga bulan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pedoman *PLS-SEM* yang dikemukakan oleh Hair et al., (2019), karena populasi pengguna BCA Mobile di Kota Batam tidak diketahui secara pasti dan ukuran sampel dalam *PLS-SEM* ditentukan berdasarkan kompleksitas model serta jumlah indikator penelitian. dengan 18 indikator ukuran sampel minimum dihitung menggunakan *rule of thumb* sebanyak 10 kali jumlah indikator, sehingga diperoleh 180 responden. ukuran sampel tersebut dianggap cukup dalam mendukung estimasi model yang stabil serta reliabel pada analisis *PLS-SEM* ( Hair et al., 2019; Kock & Hadaya, 2018).

Data diperoleh dengan menggunakan Google Form yang dibagikan di berbagai media sosial, kemudian diolah dengan Microsoft Excel, dan dianalisis menggunakan *SEM-PLS* melalui *SmartPLS 3*. Analisis *outer model* dilakukan melalui pengujian validitas konvergen, diskriminan, dan reliabilitas konstruks, sedangkan inner model dinilai dengan melihat *koefisien determinasi* ( $R^2$ ), koefisien jalur, dan pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*. hubungan antara variabel dianggap signifikan jika memiliki nilai statistik  $t \geq 1,96$  atau nilai  $p \leq 0,05$  (J. Hair et al., 2022; Latan & Ghozali, 2015).

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 180 responden yang merupakan pengguna aktif dari aplikasi BCA Mobile di Batam. Pengumpulan data dilakukan secara online melalui Google Forms dari bulan Januari hingga Juni 2026. Peserta ditentukan melalui teknik *purposive sampling* yang mengacu pada karakteristik tinggal di Batam dan telah menggunakan aplikasi BCA Mobile minimal selama tiga bulan.

**Tabel 2 Karakteristik Responden**

| No. | Karakteristik           | Total Responden | Presentase |
|-----|-------------------------|-----------------|------------|
| 1.  | <b>Usia</b>             |                 |            |
|     | 15 – 20 Tahun           | 15              | 8,33%      |
|     | 21 – 30 Tahun           | 148             | 82,22%     |
|     | 31 – 45 Tahun           | 17              | 9,45%      |
| 2.  | <b>Pekerjaan/Status</b> |                 |            |
|     | Mahasiswa               | 37              | 20,55%     |

| No. | Karakteristik                                          | Total Responden | Presentase |
|-----|--------------------------------------------------------|-----------------|------------|
|     | Karyawan Swasta                                        | 85              | 47,23%     |
|     | PNS                                                    | 28              | 15,56%     |
|     | Admin/Staff                                            | 3               | 1,66%      |
|     | Finance/Accounting                                     | 3               | 1,66%      |
|     | Ibu Rumah tangga/Freelance                             | 3               | 1,66%      |
|     | Wirausaha                                              | 14              | 7,78%      |
|     | Guru/Dosen                                             | 2               | 1,12%      |
|     | Pelajar/Internship                                     | 3               | 1,66%      |
|     | Bidan/Notaris                                          | 2               | 1,12%      |
| 3.  | <b>Lama menggunakan BCA Mobile</b>                     |                 |            |
|     | 3 – 6 Bulan                                            | 77              | 42,77%     |
|     | Lebih dari 6 Bulan                                     | 103             | 57,23%     |
| 4.  | <b>Berapa kali menggunakan BCA Mobile dalam sehari</b> |                 |            |
|     | Tidak setiap hari                                      | 9               | 5%         |
|     | 1 Kali per hari                                        | 34              | 18,88%     |
|     | 2 – 3 Kali per hari                                    | 101             | 56,12%     |
|     | Lebih dari 3 Kali per hari                             | 36              | 20%        |

Sumber : data diolah peneliti (2026)

Sebagian besar responden berada dalam kelompok usia 21–30 tahun (82,22%), yang memperlihatkan dominasi kelompok usia produktif dan melek teknologi. Dari sisi pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kalangan karyawan swasta (47,23%), diikuti mahasiswa (20,55%) dan PNS (15,56%). Sebagian besar responden telah menggunakan BCA Mobile lebih dari enam bulan (57,23%) dan menggunakan aplikasi tersebut 2–3 kali per hari (56,12%). Karakteristik Ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat pengalaman penggunaan yang cukup tinggi sehingga relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan digital BCA Mobile.

### Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### *Convergent Validity*

Validitas konvergen dievaluasi untuk menilai hubungan antara berbagai indikator. Hasil dari evaluasi ini dapat diperoleh dari nilai loading pada tiap indikator. Pedoman yang sering diterapkan untuk menilai validitas konvergen menyatakan bahwa faktor loading indikator mesti lebih besar dari 0,7 dan nilai *AVE* (*Average Variance Extracted*) harus lebih dari 0,5 Ghazali, (2008). Namun, pada fase awal pengembangan skala pengukuran, faktor loading yang berada pada rentang 0,5 - 0,6 masih dianggap memadai oleh perangkat lunak analisis *SmartPLS 3. 0*. (Chin, 1998).

**Tabel 3 Convergent Validity**

| Variabel           | Indikator | Loading factor | Ket   |
|--------------------|-----------|----------------|-------|
| Kualitas informasi | KI 1      | 0.861          | Valid |
|                    | KI 2      | 0.789          | Valid |

| Variabel          | Indikator | Loading factor | Ket   |
|-------------------|-----------|----------------|-------|
| Kualitas sistem   | KI 3      | 0.784          | Valid |
|                   | KI 4      | 0.821          | Valid |
|                   | KS 1      | 0.808          | Valid |
|                   | KS 2      | 0.822          | Valid |
| Kualitas layanan  | KS 3      | 0.785          | Valid |
|                   | KS 4      | 0.835          | Valid |
|                   | KL 1      | 0.863          | Valid |
|                   | KL 2      | 0.785          | Valid |
| Kepuasan pengguna | KL 3      | 0.869          | Valid |
|                   | KP 1      | 0.870          | Valid |
|                   | KP 2      | 0.835          | Valid |
|                   | KP 3      | 0.857          | Valid |
| Kinerja           | K 1       | 0.842          | Valid |
|                   | K 2       | 0.800          | Valid |
|                   | K 3       | 0.784          | Valid |
|                   | K 4       | 0.830          | Valid |

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Dari tabel *Outer Loading* ini memperlihatkan bahwa angka loading faktor untuk setiap indikator dari seluruh variabel seperti, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja berada di atas 0,5. Temuan ini mengindikasikan bahwa semua indikator dinyatakan valid dan memenuhi kriteria validitas konvergen.

#### *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan diukur dengan membandingkan *cross loading* setiap indikator pada konstruk utamanya dengan nilai pada konstruk lain. Indikator dianggap memiliki diskriminasi yang baik apabila loading pada konstruk tujuan lebih tinggi. Selain itu, nilai loading  $> 0,70$  menegaskan indikator tersebut memenuhi syarat validitas konvergen sekaligus mendukung validitas diskriminan dalam model (Latan & Ghazali, 2015).

**Tabel 4 Cross Loading**

| Indikator | Kualitas informasi (X1) | Kualitas sistem (X2) | Kualitas layanan (X3) | Kepuasan pengguna (Y1) | Kinerja (Y2) |
|-----------|-------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|--------------|
| KI1       | 0.861                   | 0.673                | 0.743                 | 0.641                  | 0.727        |
| KI2       | 0.789                   | 0.654                | 0.573                 | 0.579                  | 0.668        |
| KI3       | 0.784                   | 0.617                | 0.632                 | 0.577                  | 0.703        |
| KI4       | 0.821                   | 0.603                | 0.624                 | 0.573                  | 0.653        |
| KS1       | 0.587                   | 0.808                | 0.591                 | 0.543                  | 0.601        |
| KS2       | 0.696                   | 0.822                | 0.738                 | 0.582                  | 0.752        |
| KS3       | 0.579                   | 0.785                | 0.561                 | 0.551                  | 0.613        |
| KS4       | 0.670                   | 0.835                | 0.695                 | 0.583                  | 0.728        |
| KL1       | 0.693                   | 0.690                | 0.863                 | 0.599                  | 0.779        |
| KL2       | 0.612                   | 0.645                | 0.785                 | 0.597                  | 0.679        |
| KL3       | 0.689                   | 0.682                | 0.869                 | 0.658                  | 0.748        |

| Indikator | Kualitas informasi (X1) | Kualitas sistem (X2) | Kualitas layanan (X3) | Kepuasan pengguna (Y1) | Kinerja (Y2) |
|-----------|-------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|--------------|
| KP1       | 0.605                   | 0.600                | 0.608                 | 0.870                  | 0.621        |
| KP2       | 0.645                   | 0.612                | 0.650                 | 0.835                  | 0.714        |
| KP3       | 0.615                   | 0.570                | 0.623                 | 0.857                  | 0.689        |
| K1        | 0.704                   | 0.658                | 0.694                 | 0.620                  | 0.842        |
| K2        | 0.695                   | 0.715                | 0.722                 | 0.632                  | 0.800        |
| K3        | 0.685                   | 0.650                | 0.725                 | 0.649                  | 0.784        |
| K4        | 0.672                   | 0.691                | 0.714                 | 0.678                  | 0.830        |

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Tabel *cross-loading* yang tertera menunjukkan bahwa nilai untuk setiap indikator memiliki loading tertinggi jika dibandingkan dengan variabel lain saat dihubungkan dengan variabel latennya masing-masing. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap indikator dalam studi ini sesuai untuk mengukur variabel latennya dan menekankan bahwa model tersebut memiliki validitas diskriminan yang baik.

### *Composite Reliability*

Aturan dasar yang umum digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas konstruk adalah nilai *CA* harus lebih besar dari 0,7 dan nilai *AVE* harus melebihi 0,5. Namun, Ghazali, (2008) mengemukakan bahwa nilai *CA* yang berada di kisaran 0,6 hingga 0,7 juga masih bisa diterima.

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel           | Cronbach's Alpha | Average Variance Extracted (AVE) | Ket      |
|--------------------|------------------|----------------------------------|----------|
| Kualitas informasi | 0.830            | 0.663                            | Reliabel |
| Kualitas sistem    | 0.829            | 0.660                            | Reliabel |
| Kualitas layanan   | 0.790            | 0.705                            | Reliabel |
| Kepuasan pengguna  | 0.814            | 0.729                            | Reliabel |
| Kinerja            | 0.830            | 0.663                            | Reliabel |

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Tabel 5 di atas memperlihatkan bahwa analisis uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap nilai di kolom "*CA*" melebihi 0,7 dan *nilai AVE* untuk setiap variabel juga lebih dari 0,5. Temuan ini mengindikasikan bahwa semua indikator variabel yang diteliti terbukti reliabel dan valid untuk diikutsertakan menguji model struktural.

### **Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

#### *Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)*

Nilai *R<sup>2</sup>* menunjukkan kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variasi pada variabel

endogen. Menurut Hair et al., (2019), nilai  $R^2$  yang masing-masing sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 dipandang sebagai tanda bahwa model tersebut kuat, sedang, dan lemah, sesuai urutannya.

**Tabel 6 R-Square**

| <b>Variabel Endogen</b> | <b>R Square</b> |
|-------------------------|-----------------|
| Kepuasan pengguna       | 0.607           |
| Kinerja                 | 0.862           |

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil analisis, nilai  $R^2$  pada variabel kepuasan pengguna sebesar 0,607, yang berarti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mampu menjelaskan 60,7% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai tersebut termasuk kategori sedang (moderate). Selanjutnya, nilai  $R^2$  pada variabel kinerja pengguna sebesar 0,862, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna secara bersama-sama menjelaskan 86,2% variasi kinerja pengguna, sementara 13,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai tersebut termasuk kategori kuat (substantial).

#### Koefisien Jalur atau *Path coefficients*

Digunakan untuk melihat signifikansi dan kekuatan hubungan antar variabel laten dalam model penelitian.

**Tabel 7 Koefisien Jalur**

| <b>Hubungan Variabel</b>               | <b>Koefisien Jalur</b> |
|----------------------------------------|------------------------|
| Kualitas informasi > Kepuasan pengguna | 0.327                  |
| Kualitas informasi > Kinerja           | 0.248                  |
| Kualitas sistem > Kepuasan pengguna    | 0.162                  |
| Kualitas sistem > Kinerja              | 0.206                  |
| Kualitas layanan > Kepuasan pengguna   | 0.346                  |
| Kualitas layanan > Kinerja             | 0.374                  |
| Kepuasan pengguna > Kinerja            | 0.193                  |

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Seluruh koefisien jalur bernilai positif, yang berarti peningkatan kualitas informasi, sistem, layanan, dan kepuasan pengguna akan meningkatkan kepuasan maupun kinerja pengguna BCA Mobile.

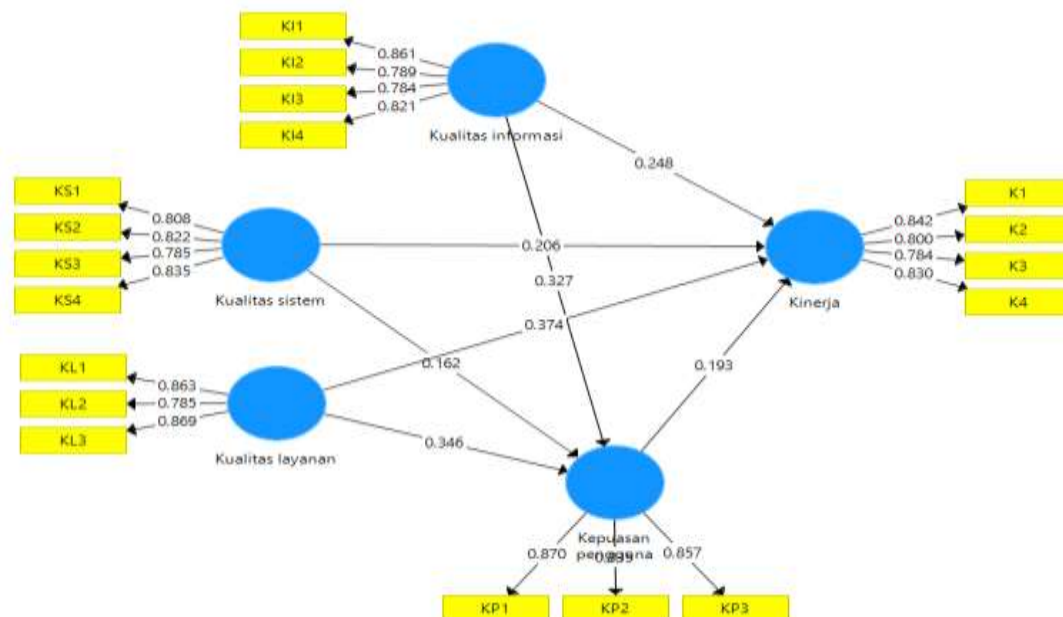
### Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan nilai koefisien jalur (*path coefficient*), *t-statistic*, dan *p-value*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05. Nilai koefisien jalur menunjukkan arah dan besarnya pengaruh antarvariabel dalam model penelitian (J. Hair et al., 2022).

**Tabel 8 Hasil uji Hipotesis**

| H  | Hipotesis                              | Original Sample (0) | T STATISTICS (0/STDEV) | P VALUES | Hasil    |
|----|----------------------------------------|---------------------|------------------------|----------|----------|
| H1 | Kualitas informasi > Kepuasan pengguna | 0.327               | 3.389                  | 0.001    | Diterima |
| H2 | Kualitas informasi > Kinerja           | 0.248               | 3.437                  | 0.001    | Diterima |
| H3 | Kualitas sistem > Kepuasan pengguna    | 0.162               | 1.746                  | 0.082    | Ditolak  |
| H4 | Kualitas sistem > Kinerja              | 0.206               | 2.532                  | 0.012    | Diterima |
| H5 | Kualitas layanan > Kepuasan pengguna   | 0.346               | 3.508                  | 0.000    | Diterima |
| H6 | Kualitas layanan > Kinerja             | 0.374               | 5.386                  | 0.000    | Diterima |
| H7 | Kepuasan pengguna > Kinerja            | 0.193               | 3.103                  | 0.002    | Diterima |

Sumber: Data diolah peneliti (2026)



*Gambar 2 Inner model*

### Pembahasan:

#### Pengaruh Kualitas informasi terhadap Kepuasan pengguna

Berdasarkan pengujian pada hipotesis pertama, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,327 dengan nilai *T-statistic* mencapai 3,389 (>1,96) serta *P-value* di angka 0,001 (<0,05), yang berarti

H1 diterima. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin bagus kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi BCA Mobile, maka akan meningkat pula persepsi kepuasan penggunaannya. bagi BCA, implikasi dari hasil ini menekankan krusialnya aspek akurasi, kejelasan, serta aktualitas (ketepatan waktu) data di dalam aplikasi demi mendongkrak kepuasan nasabah sekaligus mendorong keberhasilan layanan perbankan digital mereka. Secara teoretis, hasil penelitian ini sejalan dengan *DeLone and McLean IS Success Model* yang memosisikan kualitas informasi sebagai salah satu determinan utama kepuasan pengguna. Lebih lanjut, temuan ini turut memperkuat studi terdahulu oleh Purwati et al., (2021); Wardatul et al., (2024) yang mengonfirmasi bahwa tingkat kepuasan pengguna secara nyata didorong oleh optimalnya kualitas informasi yang disediakan di sektor *digital banking*.

### **Pengaruh Kualitas informasi terhadap Kinerja**

Hasil pengujian hipotesis 2 menyajikan nilai koefisien jalur sebesar 0,248, *T Statistics* sebesar 3,437 ( $>1,96$ ), dan *P Values* sebesar 0,001 ( $<0,05$ ), sehingga H2 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi pada aplikasi BCA Mobile berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pengguna. Bagi BCA, hasil ini menunjukkan pentingnya menjaga keakuratan, kelengkapan, dan kemudahan pemahaman informasi yang ditampilkan dalam aplikasi BCA Mobile guna meningkatkan efektivitas pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan digital. Hasil ini mengonfirmasi teori dalam *DeLone and McLean IS Success Model*, yang menegaskan bahwa kualitas informasi memegang peranan krusial dalam mendongkrak manfaat sistem serta kinerja para penggunaannya. Di samping itu, temuan tersebut memberikan dukungan empiris bagi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dalimunthe et al., (2019); Isnaeningsih et al., (2021), yang menyimpulkan adanya dampak positif langsung dari kualitas informasi terhadap performa pengguna.

### **Pengaruh Kualitas sistem terhadap Kepuasan pengguna**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,162, nilai *T Statistics* sebesar 1,746 ( $<1,96$ ), dan *P Values* sebesar 0,082 ( $>0,05$ ), sehingga H3 ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BCA Mobile. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang dirasakan pengguna belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Hal ini dapat terjadi karena pengguna BCA Mobile masih merasa kurang puas terhadap aspek teknis sistem, seperti

kecepatan akses dan kinerja aplikasi, sehingga peningkatan kualitas sistem belum secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Bagi BCA, hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan aspek teknis sistem saja belum cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui pengembangan fitur yang lebih inovatif, peningkatan kualitas layanan, serta penyediaan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian Rudini, (2015) yang menemukan bahwa kualitas sistem tidak selalu menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Kualitas sistem terhadap Kinerja**

Hasil pengujian hipotesis 4 menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,206, *T Statistics* sebesar 2,532 ( $>1,96$ ), dan *P Values* sebesar 0,012 ( $<0,05$ ), sehingga H4 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem pada BCA Mobile memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja pengguna dalam aktivitas perbankan digital. Sistem yang andal, mudah digunakan, responsif, dan memiliki performa yang stabil mampu membantu pengguna menyelesaikan transaksi dengan lebih efektif dan efisien. Bagi BCA, hasil ini menunjukkan pentingnya menjaga stabilitas sistem, kecepatan akses, keamanan, serta kemudahan penggunaan aplikasi BCA Mobile guna mendukung produktivitas dan efektivitas pengguna. Upaya seperti pemeliharaan (*maintenance*) sistem secara berkala dan optimalisasi infrastruktur teknologi perlu terus dilakukan agar kualitas layanan digital tetap terjaga. Studi ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi *DeLone dan McLean* yang mengidentifikasi kualitas sistem sebagai elemen penting dalam meningkatkan manfaat penggunaan sistem dan kinerja pengguna. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Gorla et al., (2010); Milasari et al., (2023) yang mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna.

### **Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan pengguna**

Berdasarkan hasil analisis hipotesis kelima, nilai koefisien jalur yang diperoleh adalah sebesar 0,346 dengan *T-statistic* mencapai 3,508 ( $>1,96$ ) dan *P-value* di angka 0,000 ( $<0,05$ ), yang menegaskan bahwa H5 diterima. Temuan ini membuktikan bahwa perbaikan kualitas layanan pada platform BCA Mobile berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Menariknya, kualitas layanan juga teridentifikasi sebagai prediktor dengan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna jika dibandingkan dengan variabel independen lainnya.

Bagi pihak BCA, realitas ini menitikberatkan pentingnya optimalisasi layanan digital melalui responsivitas yang tinggi, akses bantuan yang praktis, serta efektivitas penanganan keluhan nasabah. Langkah strategis seperti pembaruan fitur Halo BCA, integrasi *chatbot*, dan penguatan saluran bantuan digital lainnya dinilai mampu mendongkrak kepuasan sekaligus loyalitas nasabah bank digital BCA. Secara teoretis, hasil ini selaras dengan *DeLone and McLean IS Success Model* yang menempatkan kualitas layanan sebagai pilar krusial kepuasan konsumen. Selain itu, temuan ini memperkuat studi empiris oleh Milasari et al., (2023); Rahmi et al., (2023) yang menyatakan adanya dampak positif kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di ekosistem digital.

### **Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kinerja**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 6, penelitian menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,374, nilai *T Statistics* sebesar 5,386 ( $>1,96$ ), dan *P Values* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga H6 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan BCA Mobile, maka semakin tinggi kinerja pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan digital. Bagi BCA, hasil ini menunjukkan pentingnya menjaga kualitas layanan digital melalui penyediaan bantuan yang responsif, andal dan mampu memberikan solusi secara cepat ketika pengguna mengalami kendala. Optimalisasi layanan seperti Halo BCA, chatbot, serta berbagai kanal layanan digital lainnya perlu terus dilakukan untuk mendukung kelancaran transaksi dan meningkatkan efektivitas pengguna dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Hasil ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi *DeLone dan McLean* yang menempatkan kualitas layanan sebagai faktor penting dalam meningkatkan manfaat penggunaan sistem dan kinerja pengguna. Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian Kuo et al., (2018); Popoola et al., (2014) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna.

### **Pengaruh Kepuasan pengguna terhadap Kinerja**

Pengujian Hipotesis 7 menghasilkan nilai koefisien jalur sebesar 0,193, T-statistic sebesar 3,103 ( $>1,96$ ) dan P-value sebesar 0,002 ( $<0,05$ ), sehingga Hipotesis 7 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengguna. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna BCA Mobile, maka semakin baik pula kinerja pengguna dalam memanfaatkan aplikasi untuk melakukan transaksi. Kepuasan yang dirasakan pengguna mendorong penggunaan aplikasi secara lebih optimal sehingga aktivitas transaksi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Temuan ini sejalan dengan Model Kesuksesan Sistem

Informasi *DeLone dan McLean*, yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang memengaruhi manfaat atau kinerja pengguna. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Alfiani et al., (2022); Istianingsih & Utami, (2009) yang membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan merupakan pilar utama yang memengaruhi kepuasan serta kinerja pengguna BCA Mobile di Kota Batam. Sementara itu, kualitas sistem terbukti memiliki peran yang unik karena lebih berdampak langsung dalam mendongkrak kinerja finansial pengguna secara praktis dibandingkan memengaruhi aspek kepuasan emosional mereka. Temuan-temuan ini secara empiris memperkuat relevansi dan validitas Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone & McLean* dalam konteks industri *mobile banking* di Indonesia.

## **5. Penutup**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas informasi, sistem, dan layanan terhadap kepuasan serta kinerja pengguna BCA Mobile di Kota Batam. Hasil uji menunjukkan enam hipotesis diterima dan satu ditolak. Kualitas informasi dan layanan terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan serta kinerja pengguna, begitu pula kepuasan terhadap kinerja. Sebaliknya, kualitas sistem hanya berpengaruh signifikan terhadap kinerja, tetapi gagal memengaruhi kepuasan pengguna. Penolakan hipotesis ini dipicu oleh kendala pada kecepatan akses (KS3) dan kepuasan menyeluruh (KP1) yang dirasakan responden. Disimpulkan bahwa kualitas informasi dan layanan adalah penggerak utama kepuasan dan kinerja, sedangkan kualitas sistem lebih berperan langsung dalam menunjang kinerja pengguna.

### **Implikasi Penelitian**

Hasil studi ini menunjukkan bahwa pihak BCA harus konsisten mempertahankan mutu informasi dan layanan, mengingat kedua faktor tersebut berdampak besar terhadap kepuasan sekaligus performa pengguna. Selain itu, perbaikan pada kualitas sistem khususnya aspek kecepatan akses dan stabilitas platform harus diprioritaskan demi menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih baik. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi *DeLone and McLean IS Success Model* di ranah layanan mobile banking.

### **Keterbatasan Penelitian**

Studi ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada pengguna BCA Mobile di wilayah Kota Batam, sehingga generalisasi hasilnya pada skala yang lebih luas masih terbatas. Selain itu, pengumpulan data sepenuhnya mengandalkan persepsi objektif responden melalui kuesioner dan cakupan analisisnya terbatas pada variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan, serta kinerja pengguna. Oleh karena itu, penelitian mendatang disarankan memperluas cakupan geografis dan menambah jumlah sampel agar hasil yang diperoleh lebih representatif. Peneliti berikutnya juga dapat mengintegrasikan variabel lain seperti kepercayaan, keamanan, persepsi manfaat, loyalitas, maupun intensi penggunaan berkelanjutan demi menyajikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor penentu kesuksesan mobile banking.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, L., Septiawan, B., & Suratman, S. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(1), 47–61.
- Ardianto, A. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Di BPK RI)*. Universitas Gadjah Mada.
- Azzahra, S. P., & Aliyanto, A. (2025). Analisis Kesuksesan Aplikasi myBCA Menggunakan Model DeLone dan McLean. *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*. <https://doi.org/10.36054/jict-ikmi.v25i1.300>
- Bambang Rustandi, Ulfah Fauziyah, Rita Avianty, Ahmad Zulfahmi, & Fahmi Damarjati Ruseka. (2023). The Influence of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction Financial Technology Shopeepay. *Adpebi Science Series*, 1(1 SE-Articles), 1–8. <https://doi.org/10.54099/icemat2023.v1i1.354>
- Budiyanto, N. (2013). *Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Ditinjau Dari Opini BPK-RI*. Universitas Gadjah Mada.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Psychology Press.
- Dalimunthe, R. R., Tiara, S., & Lubis, R. H. (2019). Pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan pada pt bni syariah cabang medan. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian*, 2(2), 1355–1360.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116.
- Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *J. of Management Information Systems*, 19, 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, Y. A., Imanirubiarko, S., Simbolon, D. M., Tubagus, M., & Nurdiani, T. W. (2023). The Application of Delon and McLean Method and End User Computing Satisfaction to Analyze User Satisfaction of Mobile Banking Applications. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1 SE-), 20–25. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.977>
- Dirgantari, P. D., Hidayat, Y. M., Mahphoth, M. H., & Nugraheni, R. (2020). Level of use and satisfaction of e-commerce customers in covid-19 pandemic period: An information system success model (ISSM) approach. *Indonesian Journal of Science and Technology*, 5(2), 261–270.

- Fauzi, M. A., & Tan, C. N.-L. (2025). Understanding young adults' use of mobile banking: the integration of the UTAUT, D&M, and PMT models. *International Journal of Mobile Communications*, 26(1), 28–57.
- Firdaus, L., Pratama, A., & Wulansari, A. (2025). Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework. *Bit-Tech*, 8(1 SE-Articles), 203–211. <https://doi.org/10.32877/bt.v8i1.2501>
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/107442/slug/struct>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 213–236.
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage. [https://prod.cengageasia.com/title/default/detail?isbn=9781473756540&utm\\_source=](https://prod.cengageasia.com/title/default/detail?isbn=9781473756540&utm_source=)
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Hidayat, M. T., & Setiawan, A. (2024). The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on the Enterprise Resource Planning (ERP) System Towards User Satisfaction at PT. Alam Bukit Tigapuluh. *American Journal of Economic and Management Business (AJEMB)*, 3(12), 430–435.
- Hidayati, N., Harimurti, F., & Spa, D. (2017). ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-FILING. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 2, 156–162. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v2i2.4913>
- Hong, S.-B. (2016). An Effect of Quality Factor of Tax Information System on User's Satisfaction and Business Performance. *The Journal of the Korea Contents Association*, 16(6), 717–725. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.06.717>
- 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 SE-Articles), 266–281. <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11185>
- Istianingsih, I., & Utami, W. (2009). Pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu. *Simposium Nasional Akutansi XII*, 1–70.

- Jo, H., & Park, D.-H. (2023). Mechanisms for successful management of enterprise resource planning from user information processing and system quality perspective. *Scientific Reports*, 13(1), 12678.
- Jogiyanto, H. M. (2007). Model kesuksesan sistem teknologi informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih pada Implementasi E-faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3).
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227–261.
- Kuo, K.-M., Liu, C.-F., Talley, P. C., & Pan, S.-Y. (2018). Strategic improvement for quality and satisfaction of hospital information systems. *Journal of Healthcare Engineering*, 2018(1), 3689618.
- Latan, H., & Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques and Applications using SmartPLS 3*.
- Luhukay, D., Tanzil, R., Herjanto, J., & Verdian, D. (2023). Analysis of system, information and service quality factors on customer satisfaction in quick commerce applications in Indonesia. *2023 International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Informations System (ICIMCIS)*, 67–72.
- Milasari, L. D., Setyadi, H. J., & Irsyad, A. (2023). Pengaruh integritas fitur dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi bca mobile di kota samarinda. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4(3), 122–128.
- Mungifatun M, P. B. (n.d.). Analysis of Factors Affecting Adoption of Mobile Banking Application in Indonesia. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(1 SE-Articles), 31–44. <https://doi.org/10.15408/ess.v10i1.13972>
- Octavia, E. Y., & Arnomo, S. A. (2023). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING DAN PRODUK BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNITED OVERSEAS BANK INDONESIA DI BATAM. *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)*, 9(6 SE-Articles). <https://doi.org/10.33884/comasiejournal.v9i6.7869>
- Owuamanam, J. N., Abdullah, S., Jusoh, Y. Y., & Pa, N. C. (2022). E-Service Quality Model for Assessing Customer Satisfaction of Mobile Banking Service. *2022 Applied Informatics International Conference (AiIC)*, 178–183. <https://doi.org/10.1109/AiIC54368.2022.9914577>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Popoola, B. A., Chinomona, R., & Chinomona, E. (2014). The influence of information quality, system quality and service quality on student's self-efficacy at institutions of higher learning in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(27), 974–984.
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management information system in evaluation of BCA mobile banking using DeLone and McLean model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 2(2), 70–77.
- Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Aziz, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2016). Sistem Informasi Akuntansi, Diterjemahkan oleh Kikin dan Novita. In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Rudini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 1(1).
- Saputro, S. B. (2017). Analisis Kesuksesan Penerapan E-Filing Pajak Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Diperbarui. *Universitas Gajah Mada*.
- Somers, T. M., Nelson, K., & Karimi, J. (2003). Confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument: replication within an ERP domain. *Decision Sciences*, 34(3), 595–621.
- Sultono, S., Seminar, K. B., & Erizal, E. (2016). Analysis on academic information system quality toward user satisfaction. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 22(2), 5.
- Sunarta, I. N., Astuti, P. D., & Suidarma, I. M. (2025). *ACCOUNTING INFORMATION AND BUSINESS PERFORMANCE: THE STRATEGIC ROLE OF HUMAN CAPITAL AND USER SATISFACTION*.
- Wardatul, W. Q., Sulhan, M., & Fazizah, A. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan pada Aplikasi BRIMO. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1414–1424.

## LAMPIRAN

Link G-Drive : [https://drive.google.com/drive/folders/1kr0JQ3VIH-\\_N-2ppatdE4Q9yfgcDm0pJ](https://drive.google.com/drive/folders/1kr0JQ3VIH-_N-2ppatdE4Q9yfgcDm0pJ)