

## ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI BSI MOBILE DENGAN METODE DELONE AND MCLEAN

Muhamad Rizal Riva'i, Ismi Kaniawulan, Dayan Singasatia

Program Studi Teknik Informatika S1, STT Wastukencana Purwakarta

Jl Cikopak Sadang No 53 Purwakarta, Indonesia

*muhamadrizal73@wastukencana.ac.id*

### ABSTRAK

Di Indonesia, salah satu lembaga keuangan yang berfokus pada bidang perbankan syariah adalah Bank Syariah Indonesia. Masalah dengan aplikasi BSI Mobile, meskipun dapat diakses secara online. Namun, banyak pengguna terus mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi tersebut. Sebagai contoh kendala yang sering terjadi pada aplikasi BSI Mobile, seperti *login* BSI Mobile selalu gagal meskipun *user* dan *password* telah dimasukkan dengan benar, aplikasi BSI Mobile secara tiba-tiba menutup dengan sendirinya, setiap transaksi online selalu mengalami kegagalan, aplikasi BSI Mobile tidak dapat dijalankan, dan berbagai masalah lainnya muncul. Untuk meningkatkan kinerja aplikasi, penelitian ini akan digunakan sebagai bahan kebijakan perusahaan. analisis keberhasilan BSI Mobile dengan model *DeLone* dan *McLean*. Studi ini menemukan bahwa *User Satisfaction* (US) berperan besar terhadap *Net Benefit* (NB), akan tetapi *Information Quality* (IQ), *System Quality* (SQ), dan *Service Quality* (SQL) tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (US).

**Kata Kunci:** *DeLone And Mclean, BSI Mobile, Pengujian, Kepuasan Pengguna.*

### 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan globalisasi yang berkembang, teknologi juga mengalami perkembangan pesat dengan banyak inovasi teknologi yang diciptakan. Kemajuan teknologi ini memungkinkan manusia untuk terhubung dengan mudah melalui internet. Penggunaan internet menjadi sangat penting dalam berbagai aspek, termasuk dalam komunikasi dan bisnis, termasuk di sektor perbankan. Sektor perbankan sangat menyadari betapa pentingnya kemudahan bertransaksi bagi masyarakat, terutama dengan mobilitas yang semakin tinggi. Oleh karena itu, mereka menyadari pentingnya menyediakan layanan yang mudah, fleksibel, dan dapat diakses di mana pun [1].

Klien bank dapat melakukan transaksi perbankan dengan smartphone melalui aplikasi yang disebut mobile banking, yang merupakan jenis salah satu layanan *e-banking*. Mobile banking memiliki banyak keuntungan, seperti membuat transaksi lebih mudah bagi pelanggan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi bank. Untuk memudahkan transaksi keuangan klien, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah merilis fasilitas mobile banking. BSI adalah bank syariah di Indonesia yang terbentuk dari merger beberapa anak perusahaan BUMN di bidang perbankan, seperti BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. BSI Mobile adalah layanan perbankan mobile yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi melalui smartphone mereka [2].

Permasalahan mengenai aplikasi BSI Mobile, walaupun aplikasi menyediakan kemudahan dalam transaksi secara online. Tapi pengguna masih banyak yang menemukan masalah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Contoh masalah yang sering terjadi

diantaranya Selalu gagal *Login* di BSI Mobile meskipun *user* dan *password* yang dimasukkan sudah benar, Aplikasi Mbanking BSI tiba-tiba menutup sendiri, Transaksi online selalu gagal, Aplikasi BSI tidak bisa dibuka dan permasalahan lainnya.

Metode *DeLone* and *McLean* digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan suatu sistem informasi atau aplikasi berlandaskan pada perspektif pengguna. Terdapat enam faktor dalam model ini meliputi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Tingkat Pemanfaatan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih [3]. Berdasarkan masalah yang sudah dijabarkan, perlunya dilakukan penelitian kesuksesan aplikasi mobile banking pada BSI Mobile menggunakan Metode *DeLone & McLean*.

### 2. TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Analisis

Analisis merupakan proses memahami semua informasi yang ada dalam suatu kasus dengan tujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang terjadi, dan kemudian mengambil keputusan tentang langkah apa yang harus diambil untuk mencapai penyelesaian atau pemecahan masalah [4].

#### 2.2. Aplikasi

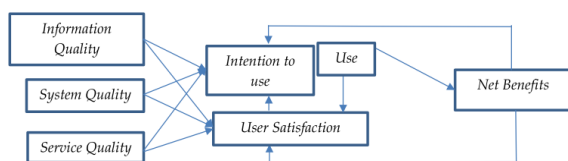
Aplikasi merupakan perangkat lunak yang telah disiapkan dan dapat dijalankan oleh pengguna untuk mencapai hasil yang lebih tepat sesuai dengan maksud pencipta. Definisi aplikasi adalah sebagai solusi untuk mengatasi masalah dengan menggunakan teknik pemrosesan data, yang umumnya beroperasi pada perangkat komputer, dan bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan atau diharapkan dalam proses pengolahan data tersebut [5].

### 2.3. BSI Mobile

BSI Mobile ialah salah satu dari sejumlah layanan *E-Banking* yang tersedia di Indonesia. Seperti layanan *E-Banking* lainnya, BSI Mobile berperan dalam memfasilitasi pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi dengan lebih mudah, seperti mengecek saldo, mentransfer dana, membayar uang kuliah, membeli pulsa, membayar tagihan *E-commerce*, dan berbagai transaksi lainnya [6].

### 2.4. DeLone and McLean

Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* terdiri dari enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, intensitas penggunaan, efek individu, dan efek organisasi. Kualitas sistem dan kualitas informasi adalah dua aspek utama yang mempengaruhi bagaimana pengguna menerima informasi. Kualitas sistem menggambarkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi, sementara kualitas informasi menggambarkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Lebih lanjut, kerangka teoritis ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang tinggi berpengaruh terhadap tingkat adopsi atau penggunaan sistem yang telah ditujukan, serta tingkat kepuasan pengguna. Kualitas sistem mengacu pada kombinasi dari perangkat lunak dan perangkat keras dalam sistem [7].



Gambar 1. Metode Delone dan Mclean

### 2.5 Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Awalnya, istilah "SPSS" adalah awal dari singkatan "*Statistical Package for the Social Sciences*," yang awalnya dirancang untuk diterapkan dalam ilmu sosial. Namun, seiring kemajuan perkembangannya yang mengakibatkan cakupan penggunaannya semakin meluas, istilah SPSS mengalami perubahan menjadi "*Statistical Product and Service Solutions*." Aplikasi ini berfungsi sebagai alat statistik yang digunakan untuk mengelola dan menganalisis data melalui berbagai teknik statistika [8].

### 2.6 Structural Equation Modeling(SEM)

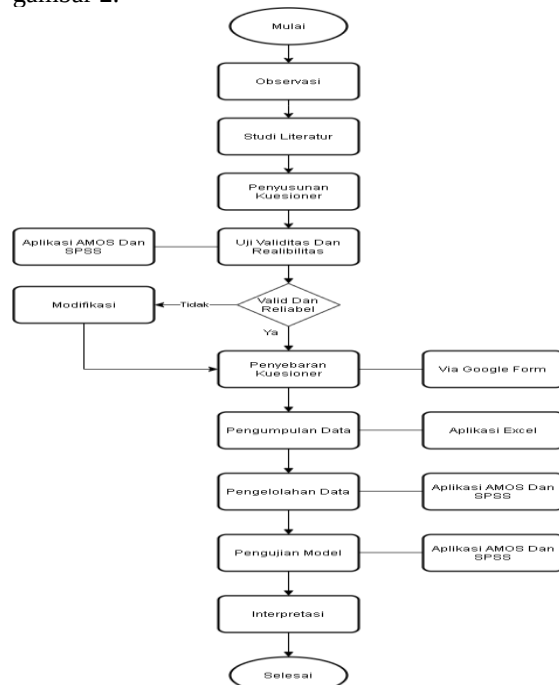
*Structural Equation Modeling* (SEM) adalah teknik statistik yang bermanfaat untuk mengevaluasi hubungan korelasi antara variabel dan tanda-tandanya, hubungan antara berbagai variabel, serta juga untuk mengatasi kelalaian pengukuran secara langsung. Penerapan analisis data melalui SEM bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang bagaimana variabel berinteraksi dalam studi tersebut. SEM diterapkan untuk menilai dan memperbaiki

model yang digunakan dalam kerangka penelitian [9].

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian

Pada gambar di bawah ini alur kerangka penelitian yang dilakukan oleh peneliti, berikut di gambar 2.



Gambar 2. Alur Penelitian

### 3.2 Studi Literatur

Pada langkah ini, peneliti melakukan pengumpulan dan evaluasi berbagai literatur yang terkait dengan analisis, konsep mengenai keberhasilan aplikasi atau informasi, serta model *DeLone & McLean*. Kami mencari sumber-sumber seperti contoh skripsi, karya ilmiah dan jurnal penelitian untuk dipakai sebagai acuan dalam penelitian ini.

### 3.3 Kuesioner

Dalam tahap ini, data dikumpulkan melalui teknik penyusunan beberapa pertanyaan secara online kepada para pengguna aplikasi BSI Mobile.

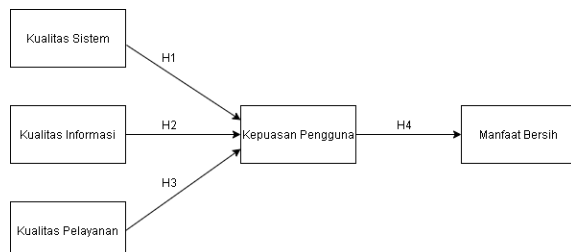
### 3.4 Teknik Sampling

Dalam tahap ini, peneliti menerapkan pendekatan pengambilan sampel probabilitas, yang didefinisikan sebagai "metode pengambilan sampel yang memberikan peluang yang setara atau kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel." Pendekatan pengambilan sampel probabilitas melibatkan beberapa teknik, termasuk pengambilan sampel acak sederhana, pengambilan sampel stratifikasi yang diusulkan, pengambilan sampel stratifikasi yang diatur secara proporsional, serta pengambilan sampel area atau cluster. Kesemua teknik ini diterapkan tanpa memihak kepada siapa pun yang ada dalam populasi tersebut.

### 3.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan bahwa masalah penelitian perlu diuji secara empiris, meskipun kebenarannya belum sepenuhnya kuat atau pasti [7].

Hipotesis yang didasarkan pada model *DeLone* dan *McLean* dapat dilihat di gambar 3.



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Berikut merupakan beberapa dugaan (hipotesis) yang tercantum:

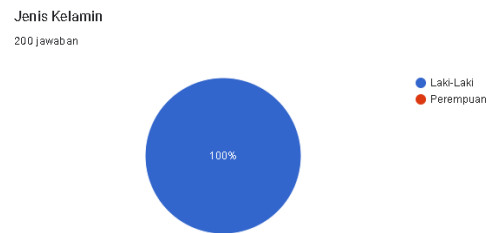
- H1: Kualitas Sistem (*System Quality*) kemungkinan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).  
 H2: Informasi (*Information Quality*) kemungkinan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).  
 H3: Kualitas Layanan (*Service Quality*) kemungkinan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).  
 H4: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) kemungkinan memiliki pengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

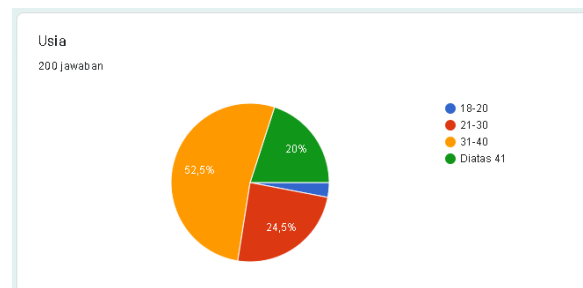
### 4.1. Karakteristik Deskriptif Responden

Usia serta jenis kelamin responden digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi demografis. Pengguna BSI Mobile dari Kabupaten Purwakarta adalah responden survei Gambar ini.

Sebanyak 200 responden diambil sebagai sampel. . Gambar 3 menunjukkan demografi responden.



Gambar 3. Diagram Keseluruhan Jenis Kelamin Responden



Gambar 4. Diagram Keseluruhan Usia Responden

### 4.2. Uji Validitas

Teknik korelasi moment dengan produk dipakai untuk dilakukan uji validitas konstruk penelitian ini. Proses ini dilaksanakan dengan menggunakan program SPSS versi 25. Untuk menghitung derajat kebebasan (df), digunakan rumus  $df = n - 2$ , dengan n merupakan jumlah sampel dari *pretest* kuesioner. Selanjutnya, nilai r hitung dan r tabel dibandingkan untuk melakukan uji signifikansi. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat kesalahan 5%. Jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, maka uji tersebut dianggap signifikan. Hasil pengujian validitas penelitian ini ditunjukkan di tabel 1.

Tabel 1. Hasil Dari Uji Validitas

|                            | Pertanyaan                                                                                   | Hitung | Tabel | Ket   |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|
| <b>System Quality</b>      |                                                                                              |        |       |       |
| SQ1                        | Aplikasi BSI Mobile sangat nyaman pada saat diakses atau digunakan                           | 0,890  | 0,361 | Valid |
| SQ2                        | Aplikasi BSI Mobile dapat diakses dimana saja dan kapan saja                                 | 0,771  | 0,361 | Valid |
| SQ3                        | Aplikasi BSI Mobile terhubung dengan layanan halaman resmi BSI Mobile                        | 0,770  | 0,361 | Valid |
| SQ4                        | Aplikasi BSI Mobile menampilkan informasi yang diperlukan dengan cepat dan tepat             | 0,833  | 0,361 | Valid |
| <b>Information Quality</b> |                                                                                              |        |       |       |
| IQ1                        | Aplikasi BSI Mobile menyediakan informasi yang sangat lengkap                                | 0,778  | 0,361 | Valid |
| IQ2                        | Informasi yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile sangat bermanfaat                          | 0,755  | 0,361 | Valid |
| IQ3                        | Aplikasi BSI Mobile memberikan informasi yang akurat                                         | 0,666  | 0,361 | Valid |
| IQ4                        | Informasi yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile selalu <i>up to date</i>                   | 0,726  | 0,361 | Valid |
| IQ5                        | Informasi yang disajikan oleh aplikasi BSI Mobile sangat mudah untuk dipahami.               | 0,719  | 0,361 | Valid |
| <b>Service Quality</b>     |                                                                                              |        |       |       |
| SQL1                       | Informasi yang diberikan aplikasi BSI Mobile selalu terbaru                                  | 0,799  | 0,361 | Valid |
| SQL2                       | Aplikasi BSI Mobile memberikan informasi yang bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah | 0,892  | 0,361 | Valid |

|                          | Pertanyaan                                                                                                                     | Hitung | Tabel | Ket   |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|
| SQL3                     | Saat mengakses aplikasi BSI Mobile memberi keamanan yang dapat dipercaya                                                       | 0,892  | 0,361 | Valid |
| SQL4                     | Informasi yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile dapat dipercaya                                                              | 0,920  | 0,361 | Valid |
| <b>User Satisfaction</b> |                                                                                                                                |        |       |       |
| US1                      | Kualitas aplikasi BSI Mobile sangat memuaskan nasabah                                                                          | 0,854  | 0,361 | Valid |
| US2                      | Aplikasi BSI Mobile sangat efektif untuk digunakan                                                                             | 0,764  | 0,361 | Valid |
| US3                      | Aplikasi BSI Mobile memberikan kepuasan terhadap informasi yang disediakan                                                     | 0,811  | 0,361 | Valid |
| US4                      | Aplikasi BSI Mobile memberikan kepuasan terhadap informasi dan layanan yang terdapat pada aplikasi                             | 0,822  | 0,361 | Valid |
| <b>Net Benefit</b>       |                                                                                                                                |        |       |       |
| NB1                      | Aplikasi BSI Mobile meningkatkan produktivitas dalam transaksi.                                                                | 0,852  | 0,361 | Valid |
| NB2                      | Nasabah merasa lebih menghemat waktu apabila mengelola transaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile dari pada harus pergi ke bank | 0,722  | 0,361 | Valid |
| NB3                      | Nasabah merasa lebih mudah mengelola transaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile                                                 | 0,809  | 0,361 | Valid |
| NB4                      | Aplikasi BSI Mobile memberikan kegunaan yang signifikan kepada pengguna                                                        | 0,896  | 0,361 | Valid |

Output dari Tabel 1 di atas mewakili hasil evaluasi validitas melalui metode korelasi product moment terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 24.0. Dalam konteks ini, Instrumen yang dipakai untuk penelitian ini dianggap valid. Semua komponen instrumen dianggap valid karena nilai  $r$  yang dihitung untuk setiap komponen lebih besar daripada nilai  $r$  tabel yang ditetapkan sebesar 0,361.

#### 4.3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen penelitian dilakukan untuk menilai kepercayaan kuesioner yang dipakai dalam mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini, analisis *Alpha Cronbach* dipakai untuk melaksanakan pengujian reliabilitas. Jika nilai *Alpha Cronbach* suatu variabel melebihi 0,60, maka variabel tersebut memiliki konsistensi atau reliabilitas yang memadai dari segi metriknya [10]. pengujian reliabilitas tercantum di tabel 2

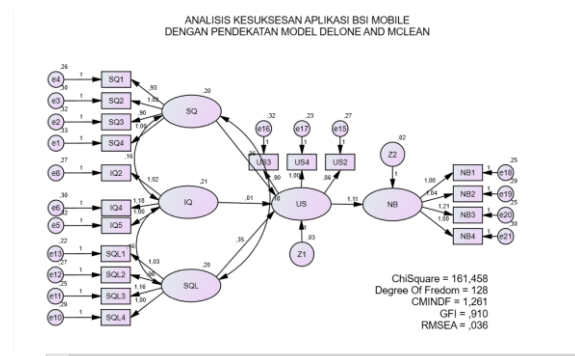
Tabel 2. Hasil Dari Pengujian Reliabilitas

| Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
|------------------|------------|------------|
| ,972             | 21         | Reliabel   |

Dalam tabel 2, pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,927, yang melebihi nilai ambang 0,60. Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa uji reliabilitas ini menunjukkan tingkat reliabilitas atau konsistensi yang baik, dan data tersebut dapat digunakan dalam tahap analisis berikutnya.

#### 4.4. Model Modifikasi

Berikut adalah hasil model dari model yang telah dimodifikasi pada gambar 5 :



Gambar 5. Model Hasil Modifikasi

Gambar 5 Ini adalah keseluruhan model yang diterapkan dalam penelitian yang sudah dimodifikasi dan dikembangkan sesuai dengan hipotesis.

Tabel 3. Hasil Pengujian Keseluruhan dari Penelitian yang sudah di Modifikasi

| Kriteria Model-Fit                              | Hasil Pengujian | Acceptable Level                      | Interprestasi     |
|-------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------------|
| Chi Square (Cmin)                               | 161,458         | Antara Saturated + Independence Model | Kesesuaian Baik   |
| CMIN/DF                                         | 1,261           | < 2,0                                 | Kesesuaian Baik   |
| GFI(Goodness Of Fit Index)                      | 0,910           | > 0,90                                | Kesesuaian Tinggi |
| AGFI(Adjusted GFI)                              | 0,880           | > 0,90                                | Kesesuaian Baik   |
| RMSEA (Root-mean-square error of approximation) | 0,036           | < 0,08                                | Kesesuaian Baik   |
| TLI (Tucker-Lewis Index)                        | 0,687           | > 0,90                                | Kesesuaian Baik   |

| Kriteria Model-Fit             | Hasil Pengujian | Acceptable Level | Interprestasi   |
|--------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| CFI<br>(Confirmatory fitindex) | 0,738           | > 0,90           | Kesesuaian Baik |

Hasil dari pengujian model yang telah dimodifikasi didasarkan pada informasi dari indeks modifikasi yang berhasil dicapai. Hasil pengujian ini telah memenuhi kriteria dan persyaratan yang telah ditetapkan.

#### 4.5. Uji Hipotesis Menggunakan SEM

Tabel 4. Output Menggunakan SEM

|                     | C.R   | P    | Ket      |
|---------------------|-------|------|----------|
| US $\leftarrow$ SQ  | 1,407 | ,159 | Ditolak  |
| US $\leftarrow$ IQ  | ,040  | ,968 | Ditolak  |
| US $\leftarrow$ SQL | 1,541 | ,123 | Ditolak  |
| NB $\leftarrow$ US  | 3,726 | ***  | Diterima |

Hasil uji hipotesis menggunakan SEM menunjukkan bahwa *User Satisfaction* (US) berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit* (NB). Namun, *Sistem Quality* (SQ), *Information Quality* (IQ), dan *Service Quality* (SQL) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* (US).

##### 1. Pengaruh *System Quality* (SQ) terhadap *User satisfaction* (US) dari Aplikasi BSI Mobile

- H0: Tidak ada korelasi positif dan signifikan antara *System Quality* dengan *User Satisfaction*.  
H1: Terdapat korelasi positif dan signifikan antara *System Quality* dengan *User Satisfaction*.

Dari Tabel 4, terlihat bahwa bobot P untuk hubungan antara *System Quality* dengan *User Satisfaction* yaitu 0,159, yang berarti nilainya lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah bahwa H0 diterima dan H1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada korelasi positif dan signifikan antara *System Quality* dengan *User Satisfaction*.

##### 2. Pengaruh *Information Quality* (IQ) terhadap *User satisfaction* (US) dari Aplikasi BSI Mobile

- H0: Tidak ada korelasi positif dan signifikan antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction*.  
H1: Terdapat korelasi positif dan signifikan antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction*.

Hasil pada Tabel 4 menunjukkan bahwa bobot P untuk hubungan antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction* adalah 0,986, yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Maka dari, kesimpulannya adalah H0 dapat diterima dan H1 ditolak, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*.

##### 3. Pengaruh *Service Quality* (SQL) terhadap *User satisfaction* (US) dari Aplikasi BSI Mobile

- H0: Tidak ada korelasi positif dan signifikan antara *Service Quality* dengan *User Satisfaction*.  
H1: Terdapat korelasi positif dan signifikan antara *Service Quality* dengan *User Satisfaction*.

Dari Tabel 4, terlihat bahwa bobot P untuk hubungan antara *Service Quality* dengan *User Satisfaction* adalah 0,123, yang berarti nilainya lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, kesimpulannya adalah H0 dapat diterima dan H1 ditolak, yang berarti tidak terdapat korelasi positif dan signifikan antara *Service Quality* dan *User Satisfaction*.

##### 4. Pengaruh *User Satisfaction* (US) terhadap *Net Benefit* (NB) dari Aplikasi BSI Mobile

- H0: Tidak ada korelasi positif dan signifikan antara *User Satisfaction* dengan *Net Benefit*.  
H1: Terdapat korelasi positif dan signifikan antara *User Satisfaction* dengan *Net Benefit*.

Hasil pada Tabel 4 menunjukkan bahwa bobot P untuk hubungan antara *User Satisfaction* dengan *Net Benefit* adalah \*\*\*. Nilai tersebut kurang dari 0,05. Oleh karena itu, H0 ditolak, dan hasil estimasi menunjukkan nilai 0,725. Nilai ini memenuhi persyaratan 0,05, dan nilai C.R. adalah 8,523, yang juga memenuhi persyaratan > 1,96. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *User Satisfaction* dan *Net Benefit*.

#### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian kepada 200 pemakai aplikasi BSI Mobile di kabupaten Purwakarta untuk mengevaluasi keberhasilan aplikasi tersebut telah dilakukan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan kemudian dianalisis memakai *Model Structural Equation Modeling* (SEM). Analisis ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 24.0 dan IBM AMOS versi 24.0. Riset ini menerapkan pendekatan kuantitatif serta menggunakan lima variabel dari metode *DeLone* dan *McLean*, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Satisfaction* (US) berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit* (NB). Namun, *Sistem Quality* (SQ), *Information Quality* (IQ), dan *Service Quality* (SQL) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction* (US). Dari situasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek tersebut perlu diperbaiki agar pengguna merasa lebih nyaman dengan pelayanan yang disediakan oleh aplikasi BSI Mobile.

Saran untuk peneliti selanjutnya, berdasarkan hasil temuan dari penelitian ini, adalah untuk memperluas cakupan penelitian. Tujuan ini dapat tercapai dengan menginklusi lebih banyak variabel yang akan diuji dalam penelitian ini. Selain itu, direkomendasikan untuk membandingkan pengujian model dengan memakai model penerimaan lain selain

model *DeLone* dan *McLean*. Tujuannya adalah agar mengevaluasi apakah tingkat keberhasilan yang dihasilkan dari model-model alternatif tersebut sama atau berbeda

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Wibowo, "Analisis Tingkat Kesuksesan Mobile Banking Dengan Menggunakan Respesifikasi Model Delone Dan Mclean," vol. 8, no. 1, p. 12, 2023.
- [2] M. Vady Azhar Lubis, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapt," *Skripsi*, vol. 1, no. 1, pp. 1–165, 2021.
- [3] A. Yunia, I. Kaniawulan, and H. D. Singasatia, "Analisis Kesuksesan Aplikasi E-Commerce Tokopedia Menggunakan Model Delone and Mclean," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 4, no. 3, pp. 207–214, 2022.
- [4] T. Andriani, I. K. Suastika, and N. R. Sesanti, "Analisis Kesalahan Konsep Matematika Siswa dalam Menyelesaikan Soal Trigonometri Kelas X TKJ SMKN 1 Gempol Tahun Pelajaran 2016/2017," *Pi Math. Educ. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 34–39, 2020.
- [5] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti STMIK Mardira Indonesia, Bandung," *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [6] I. W. D. Bacin and N. Jannah, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU," *J. Ilmu Komputer, Ekon. dan Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 1487–1499, 2022.
- [7] K. N. F. Syahnur and M. T. Dharsana, "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Menggunakan Model Delone dan Mclean," *J. Manag. Bus.*, vol. 5, no. 2, pp. 362–370, 2022.
- [8] F. T. Pasaribu, C. Multahadah, A. Febrianti, and R. W. Asiani, "Pelatihan Peningkatan Kemampuan Analisis Data Penelitian Menggunakan Software SPSS Bagi Pemuda RT. 14 Perumnas Aurduri Indah Kota Jambi," *J. Karya Abdi Masy.*, vol. 2, no. 1, pp. 62–69, 2018.
- [9] M. Robi, D. Kusnandar, and E. Sulistianingsih, "Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) untuk Analisis Kompetensi Alumni," *Bul. Ilm. Math. Stat. dan Ter.*, vol. 6, no. 2, pp. 113–120, 2017.
- [10] A. S. Shinta Kurnia Dewi, "Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah," *Semin. Nas. Keperawatan Univ. Muhammadiyah Surakarta 2020*, pp. 73–79, 2020.