

PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI, DAN LAYANAN TRANSAKSI M-TRANSFER TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Kasus : M-Banking BCA)

Meutia Rizka Swandayani¹, Maukar²

Program Studi Informasi Bisnis¹,

Program Studi Teknik Informatika²

Magister Manajemen Sistem Informasi¹, Fakultas Teknik Industri²

Universitas Gundarma¹, Universitas Gunadarma²

meutiarizkas@gmail.com¹, maukar@staff.gunadarma.ac.id²

Received: Februari 6, 2023. **Revised:** March 18, 2023. **Accepted:** March 28, 2023.

Issue Period: Vol.7 No.2 (2023), Pp.452-464

Abstrak: Penelitian ini menganalisa pengaruh kualitas sistem, informasi dan layanan transaksi m-Transfer pada m-BCA terhadap kepuasan pengguna. Data yang digunakan adalah dengan menyebar kuisioner secara acak kepada 250 nasabah BCA yang aktif menggunakan aplikasi m-BCA. Tolak ukur untuk menghitung indikator tiap-tiap variable menggunakan model DeLone dan McLean. Kemudian indicator tersebut dihitung menggunakan rumus Structural Equation Model (SEM) dimana perhitungan ini diimplementasikan dengan software SPSS AMOS 22. Uji yang dilakukan antara lain uji hubungan antara indikator dengan konstruksinya, uji validitas dan realibilitas, uji model fit, uji kecocokan dan uji hipotesis Model. Pengujian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas sistem, informasi dan layanan berpengaruh terhadap penggunaan transaksi m-Transfer BCA, hal ini dikarenakan setelah dialakukan uji hipotesis H1 dapat diterima. Dengan adanya kesimpulan yang didapat pada penelitian ini, diharapkan akan menambah daya saing dalam mendapatkan pengguna baru mobile banking BCA serta dapat dijadikan pertimbangan untuk melakukan review terhadap sistem yang sudah berjalan apakah sudah berjalan dengan maksimal dan tepat sasaran.

Kata kunci: AMOS; Model DeLone dan McLean; Pengaruh Kualitas Produk; SEM

Abstract: This study analyzes the effect of the quality of the system, information and transaction services of m-Transfer on m-BCA on user satisfaction. The data used is by randomly distributing questionnaires to 250 BCA customers who are actively using the m-BCA application. The benchmark for calculating the indicators for each variable uses the DeLone and McLean models. Then the indicator is calculated using the Structural Equation Model (SEM) formula where this calculation is implemented with SPSS AMOS 22 software to simplify the testing process. The tests carried out included testing the relationship between the indicators and their constructs, testing the validity and reliability, testing the fit model, testing the fit and testing the model hypothesis. The test resulted in the conclusion that the quality of the system, information and services affect the use of m-Transfer BCA transactions, this is because after testing the hypothesis H_1 is acceptable. With the conclusions obtained in this study, it is hoped that it will increase competitiveness in getting new BCA



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

mobile banking users and can be used as a consideration to review the system that is already running whether it is running optimally and on target.

Keywords: AMOS; DeLone and McLean Mode; Effect of Product Quality; SEM

I. PENDAHULUAN

Produk atau jasa yang semakin berkembang dan saling bersaing dalam pasar di era globalisasi ini semakin beragam karena adanya keterbukaan pasar, hal ini mempengaruhi dalam terjadinya persaingan antar produsen untuk saling memenuhi kebutuhan konsumennya. Saat ini Indonesia adalah salah satu negara yang mengalami perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat ditambah banyaknya respon dari perusahaan yang memberikan penawaran pelayanan akses informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti internet. Dari keseluruhan pengguna internet, masyarakat Indonesia menggunakan internet lewat *smartphone* sebesar 73,7% (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2020). Penggunaan internet pada *smartphone* dan teknologi memungkinkan seluruh bank di Indonesia untuk memiliki fasilitas *e-Banking*, salah satunya adalah Bank Central Asia (BCA). Layanan *e-Banking* BCA paling populer adalah *Mobile banking*, fitur yang ditawarkan dalam aplikasi ini sangat beragam seperti informasi rekening dan saldo, pengaturan transfer, pengaturan tagihan (*m-Payment*), isi dan cek saldo kartu flazz, pengaturan pembayaran *m-Commerce*.

Fitur yang beragam dan menarik menyebabkan persaingan semakin ketat antara penyedia jasa perbankan ditambah sekarang ini nasabah cenderung bersikap lebih kritis dalam memilih, oleh karena itu tuntutan nya lebih banyak terhadap kondisi kualitas produk, harga, dan pelayanan. Penelitian yang dilakukan menggunakan Informasi System Success yang bertujuan untuk menganalisa pengaruh variable eksogen, endogen, dan indikator terhadap faktor kesuksesan dari sistem. Penelitian sebelumnya banyak menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) baik menggunakan Generalized analisis Component Analys, Slovin, maupun *Partial Least Square* (PLS). Permasalahan yang muncul yaitu adanya keluhan nasabah tentang fitur mobile banking BCA dianggap kurang informatif dan terkadang terjadi error. Penulis menggunakan model Delone & Mclean dengan bantuan analisa SEM, selanjutnya akan diuji hubungan antara indikator dengan konstruksya, uji validitas dan realibilitas, uji model fit, uji kecocokan dan uji hipotesis Model. Model ini juga bergantung pada enam pengukuran kesuksesan sistem informasi antara lain : Informasi Quality, System Quality, Service Quality, Intention Use, User Statisfaction dan Net Benefit.

Berdasarkan permasalahan ini diharapkan dapat mengukur pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delon & Mcleans. Dengan adanya penelitian ini maka BCA dapat mengetahui seberapa besar respons pengguna atau nasabah terhadap *mobile banking* dalam melakukan transaksi transfer.

II. METODE DAN MATERI

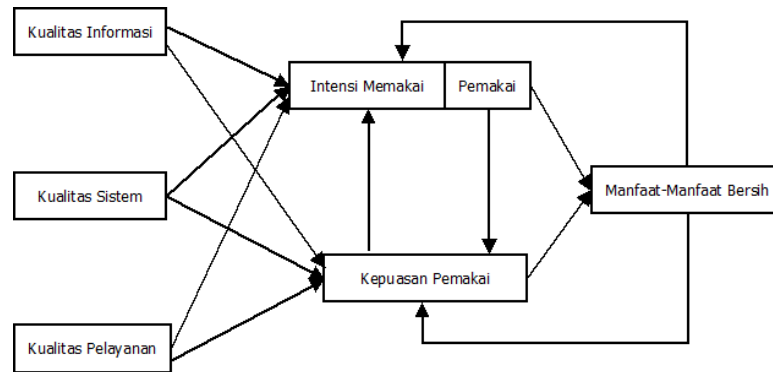
2.1 Sistem Informasi Manajemen

Menurut Handoko (2012) Sistem informasi manajemen adalah suatu prosedur sistematis pengumpulan, penyimpanan, pemeliharaan, perolehan kembali dan validasi berbagai data tertentu yang dibutuhkan oleh suatu organisasi tentang sumber daya manusianya.

2.2 Model Delone dan McLean

Model DeLone dan McLean (1992) merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Pada tahun 2003, Delone dan McLean mengembangkan Kembali sekaligus memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang sebelumnya telah dibuat menjadi seperti pada gambar 2.1.





Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

2.3 Structural Equation Model

Structural Equation Modeling (SEM) adalah suatu teknik modeling statistik yang bersifat sangat cross-sectional, linear dan umum. Termasuk dalam SEM ini ialah analisis faktor (factor analysis), analisis jalur (path analysis) dan regresi (regression) (Jonathan, Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM), 2019).

2.4 Variabel Data

Menurut Sugiarto (2017) Variabel adalah karakter yang dapat diobservasi dari unit amatan yang merupakan suatu pengenalan atau atribut dari sekelompok objek. Pengolahan data menggunakan software AMOS dan SPSS dengan pemodelan SEM. Secara detail, langkah dari pengolahan data sebagai berikut :

- Membuat model SEM (*Model Specification*)
Pada pembuatan model SEM dibuat dengan persamaan equation atau persamaan matematis dan dalam bentuk image atau gambar. Kemudian dibuat Diagram Alur untuk menggambarkan hubungan-hubungan kausalitas yang akan diuji.
- Merancang desain penelitian dan pengumpulan data
Penelitian ini menggunakan skala Likert, dengan skala likert ini responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Klasifikasi likert dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Klasifikasi Penilaian Kuisisioner

Pendapat Responden	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STJ)	1

Untuk Variabel manifest untuk menggambarkan Bagian detail indikator variable dalam menguji pengaruh variable kualitas Informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan fitur transfer pada m-banking BCA dapat dijelaskan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Indikator Variabel

Variabel	Sub Variabel
Kualitas Sistem(X1), Delone dan McLean	Kemudahan untuk digunakan
	Kecepatan akses
	Keamanan sistem
	Fleksibilitas sistem
	Kehandalan sistem



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Kualitas Informasi(X2), Delone dan McLean	Kelengkapan untuk digunakan
	Relevan
	Ketepatan waktu
	Penyajian informasi
	Akurat
Kualitas Layanan(X3), Delone dan McLean	Bukti fisik
	Kehandalan
	Daya tanggap
	Jaminan
	Empati
Penggunaan(Y), Delone dan McLean	Waktu penggunaan
	Frekuensi penggunaan
	Jumlah akses
	Pola penggunaan
	Ketergantungan
Manfaat Sistem(Z), Delone dan McLean	Proses manajemen
	Keberadaan informasi
	Produktivitas
	Profitabilitas
	Efektivitas kepuasan

c. Menguji Model

Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah :

- Uji Validitas Konstruk (Validitas / Realibilitas)
- Uji Asumsi Normalitas dan Uji Outlier
- Uji Outlier
- Hasil Uji Normalitas Setelah Outlier dihapus
- Uji Goodness of Fit
- Uji Hipotesis

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terkait dengan analisa kualitas dengan menggunakan metode kesuksesan sistem informasi Delon & Mcleans dan analisa Structural Equation Modeling (SEM) telah dilakukan peneliti terdahulu. Berikut table 2.3 merupakan Kajian penelitian terdahulu :

Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun	Subjek Penelitian	Metode Penelitian	Kelebihan	Kekurangan
Wilda Kurnia Putri dan Vera Pujani, 2019	Loyalitas online pada pelanggan Shopee	Structural Equation Modeling (SEM) -PLS	Perhitungan dijelaskan secara detail sehingga mempermudah pembaca untuk memahami model SEM.	Terdapat beberapa bahasa yang sulit dipahami dan kurang dijelaskan, mempersulit kalangan umum.
Trisnawati, Baridwan, dan Hariadi, 2017	Organisasi Pemerintah Lokal	Technology Acceptance Model (TAM)	Penyajian data dalam bentuk tabel yang kemudian dijelaskan secara detail sehingga mempermudah pemahaman pembaca.	Terlalu banyaknya metode yang digunakan dalam penelitian.
Asrar, Gita, dan	Sistem informasi	Rumus Slovin	Alat yang digunakan	Tingkat responden



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Wildan, 2017	KRS-online UMM		dalam penelitian berupa kuesioner ini mudah digunakan oleh subjek penelitian.	yang masik rendah.
Bernadeta dan Achmad, 2019	Sistem aplikasi CARE di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk	Structural Equation Modeling (SEM)	Terdapat kesesuaian antara tujuan jurnal dan kesimpulan yang didapatkan.	Susunan format yang tidak biasa menyebabkan pembaca kesulitan menemukan beberapa data
Ida Bagus Gede M dan Ni Gusti Putu Wirawati, 2018	Sistem Informasi Akuntansi PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung	Regresi Linear	Metode dan desain penelitian yang lengkap serta dijelaskan pula secara detail.	Tidak semua variable yang diusulkan ada didalam abstrak.
Muji Ernawati, Eni Heni H dan Daning Nur , 2021	Aplikasi akademik mahasiswa	Structural Equation Modeling (SEM)	Metode SEM cocok dengan variable penelitian.	Ada beberapa singkatan yang itdak memiliki penjelasan sehingga pembaca kesulitan mengartikan singkatan tersebut.
Nani Agustina dan Entin Sutinah, 2019	Aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru	Alpha Cronbach	Data-data yang digunakan cenderung lengkap dan jelas.	Penjelasan tidak dilengkapi dengan gambar agar mepermudah gambaran pemahaman.

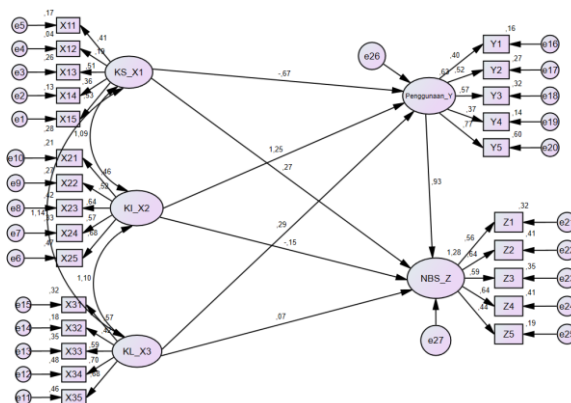
III. PEMBAHASAN DAN HASIL

3.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisisioner secara acak kepada nasabah BCA yang menggunakan layanan e-banking BCA. Jumlah nasabah yang dijadikan responden sebanyak 200 nasabah dimana syaratnya harus nasabah pengguna aktif aplikasi e-banking BCA. Pertanyaan yang disediakan pada form kuisisioner sebanyak 25 pertanyaan, melalui Google Form dengan periode September – November.

3.2. Menyiapkan Desain Penelitian dan Pengumpulan Data

Pembuatan Path Diagram dibutuhkan dalam penelitian ini. Pada gambar 3.1 merupakan gambar dari diagram alur data set hasil respons dari responden yang telah dikumpulkan, didalamnya terdapat variabel eksogen dan variabel endogen.



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Gambar 3.1 Diagram Alur Data Set

3.3. Variabel dan Analisis dalam Model Standardized

Pada Tabel 3.1 menjelaskan jumlah variabel-variabel pada path diagram. Berikut penjelasannya :

Tabel 3.1 Variabel Summary Model Standardized

Jumlah seluruh variabel pada model	60
Jumlah observed variabel	25
Jumlah unobserved variabel	35
Jumlah variabel eksogen	30
Jumlah variabel endogen	30

3.4. Pengujian Model

a. Uji Validitas Konstruk (Validitas / Realibilitas)

Uji validitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pada Tabel 3.2 merupakan Standardized regression weights hasil output AMOS.

• Uji Tahap 1

Tabel 3.2 Standardized regression weights Tahap 1

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X15 <--- KS_X1	0.528
X14 <--- KS_X1	0.358
X13 <--- KS_X1	0.510
X12 <--- KS_X1	0.188
X11 <--- KS_X1	0.415
X25 <--- KI_X2	0.685
X24 <--- KI_X2	0.575
X23 <--- KI_X2	0.645
X22 <--- KI_X2	0.523
X21 <--- KI_X2	0.459
X35 <--- KL_X3	0.679
X34 <--- KL_X3	0.696
X33 <--- KL_X3	0.591
X32 <--- KL_X3	0.422
X31 <--- KL_X3	0.566
Y1 <--- Penggunaan_Y	0.404

	Estimate
Y2 <--- Penggunaan_Y	0.520
Y3 <--- Penggunaan_Y	0.566
Y4 <--- Penggunaan_Y	0.369
Y5 <--- Penggunaan_Y	0.774
Z1 <--- NBS_Z	0.565
Z2 <--- NBS_Z	0.641
Z3 <--- NBS_Z	0.591
Z4 <--- NBS_Z	0.639
Z5 <--- NBS_Z	0.440

Nilai loading factor (Estimate) di atas 0,5 menunjukkan indikator tersebut dapat menjelaskan konstruk yang ada.

- Uji Tahap 2

Tabel 3.3 Standardized regression weights Tahap 2

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X15 <--- KS_X1	.521
X13 <--- KS_X1	.584
X25 <--- KI_X2	.674
X24 <--- KI_X2	.578
X23 <--- KI_X2	.635
X22 <--- KI_X2	.526
X35 <--- KL_X3	.735
X34 <--- KL_X3	.660
X33 <--- KL_X3	.646
X31 <--- KL_X3	.590
Y2 <--- Penggunaan_Y	.536
Y3 <--- Penggunaan_Y	.597
Y5 <--- Penggunaan_Y	.813
Z1 <--- NBS_Z	.566
Z2 <--- NBS_Z	.625
Z3 <--- NBS_Z	.584



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

	Estimate
Z4 <--- NBS_Z	.620

Dapat dilihat pada Tabel 3.3 seluruh nilai estimate sudah lebih dari atau diatas 0,5 maka data dapat dikatakan bahwa variabel kuliatas sistem, informasi, layanan, pengguna dan net benefit sesuai dengan kriteria dan dinyatakan valid dan reliabel.

b. Uji Asumsi Normalitas dan Uji Outlier

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengecek dan memastikan apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebarannya normal. Formula atau rumus yang digunakan untuk melakukan suatu uji (t-test misalnya) dibuat dengan mengasumsikan bahwa data yang akan dianalisis berasal dari populasi yang sebarannya normal. Tabel 3.4 merupakan hasil dari test uji normalitas yang dihitung oleh AMOS.

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Normalitas tahap 1 menggunakan AMOS
Assessment of normality (Group number 1)

Variabel	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Z4	3.000	5.000	-.831	-4.807	-.300	-.868
Z3	2.000	5.000	-.744	-4.307	1.007	2.914
Z2	2.000	5.000	-1.237	-7.159	1.287	3.724
Z1	3.000	5.000	-.430	-2.486	-.729	-2.110
Y5	2.000	5.000	-1.258	-7.283	1.500	4.342
Y3	1.000	5.000	-1.830	-10.590	4.903	14.189
Y2	2.000	5.000	-.865	-5.006	1.018	2.945
X31	3.000	5.000	-.483	-2.797	-.698	-2.021
X33	2.000	5.000	-.740	-4.286	.273	.790
X34	3.000	5.000	-1.005	-5.815	-.032	-.092
X35	3.000	5.000	-.492	-2.845	-.764	-2.212
X22	3.000	5.000	-.766	-4.436	-.464	-1.343
X23	3.000	5.000	-.637	-3.689	-.550	-1.591
X24	1.000	5.000	-.957	-5.539	1.865	5.396
X25	3.000	5.000	-1.653	-9.567	1.699	4.918
X13	3.000	5.000	-1.007	-5.830	-.012	-.035
X15	1.000	5.000	-1.168	-6.759	3.309	9.575
Multivariate					195.400	54.497

Apabila berada pada rentang **-2,58** sampai **2,58** berarti data berdistribusi normal secara multivariat (Haryono, 2017:245). Dapat diketahui nilai pada Tabel 4.5 tidak normal karena diluar rentang, dengan ini maka dilakukan uji outlier. Menurut Ghazali (2014:227), untuk melihat data yang outliers adalah dengan membandingkan nilai



Mahalanobis distance dengan Chi square tabel pada signifikansi 0.001, nilai Mahalanobis d-squared yang lebih besar dari Chi square tabel dinyatakan data outlier.

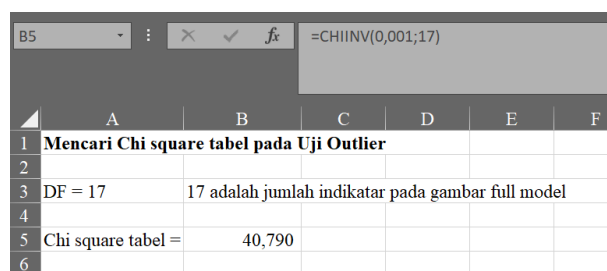
- Uji Outlier

Tabel 3.5 Hasil Uji Outlier dengan AMOS

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
48	128.951	.000	.000
71	82.158	.000	.000
95	70.921	.000	.000
32	67.160	.000	.000
46	56.004	.000	.000
52	52.614	.000	.000
57	48.817	.000	.000
8	47.103	.000	.000
24	46.081	.000	.000
68	45.539	.000	.000
13	42.369	.001	.000
98	40.880	.001	.000
74	39.547	.001	.000
97	39.226	.002	.000
.	.	.	.

Ket : 12 data dihapus



B5	=CHIINV(0,001;17)					
	A	B	C	D	E	F
1	Mencari Chi square tabel pada Uji Outlier					
2						
3	DF = 17	17 adalah jumlah indikator pada gambar full model				
4						
5	Chi square tabel =	40,790				
6						

Gambar 3.2 Rumus Chi Square tabel dengan Ms. Excel

Nilai Chi square tabel dicari pada signifikansi 0,001 dengan DF 17 (jumlah indikator variabel pada gambar full model), penulis menggunakan rumus chi dengan bantuan excel. Gambar 3.2 merupakan tampilan rumus excelnya.

Tabel 3.6 Hasil Uji Normalitas Setelah Outlier dihapus

Assessment of normality (Group number 1)

Variabel	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Z4	3.000	5.000	-.793	-4.453	-.420	-1.178
Z3	2.000	5.000	-.558	-3.133	.322	.905
Z2	3.000	5.000	-1.021	-5.733	-.021	-.058
Z1	3.000	5.000	-.373	-2.093	-.817	-2.292
Y5	3.000	5.000	-.998	-5.599	-.135	-.378
Y3	2.000	5.000	-1.351	-7.583	1.775	4.980
Y2	3.000	5.000	-.363	-2.037	-.959	-2.691
X31	3.000	5.000	-.431	-2.420	-.786	-2.207
X33	3.000	5.000	-.466	-2.613	-.886	-2.487
X34	3.000	5.000	-1.025	-5.751	-.073	-.206
X35	3.000	5.000	-.466	-2.613	-.886	-2.487
X22	3.000	5.000	-.816	-4.579	-.428	-1.201
X23	3.000	5.000	-.512	-2.871	-.778	-2.184
X24	3.000	5.000	-.420	-2.357	-.677	-1.900
X25	3.000	5.000	-1.770	-9.935	2.208	6.196
X13	3.000	5.000	-1.019	-5.717	.028	.077
X15	3.000	5.000	-.450	-2.527	-.828	-2.324
Multivariate					117.401	1.42

Kesimpulan dari uji normalitas diatas, maka sudah tidak ada data yang dikatakan sebagai data outlier sehingga data 189 yang tersisa sudah siap dilaksanakan analisis untuk pengujian hipotesis.

c. Uji Goodness of Fit

Tabel 3.7 merupakan Nilai Chi-Square dan Signifikansinya.

Tabel 3.7 Nilai Chi-Square dan Signifikasinya

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	153
Number of distinct parameters to be estimated:	44
Degrees of freedom (153 - 44):	109



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Result (Default model)

Iteration limit reached

The results that follow are therefore incorrect.

Chi-square = 1128.678

Degrees of freedom = 109

Probability level = .566

Nilai degree of freedom (df) sebesar 109 berasal dari selisih number of distinct sample moments 153 dengan number of distinct parameters to be estimated 44. Nilai chi-square hitung yang diperoleh 1128.678 dan probability level 0.566. Nilai signifikansi yang dapat dilihat pada Probability level sebesar 0.566. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa antara matrik kovarians sampel dan matrik kovarians populasi tidak ada perbedaan yang signifikan. Berikut tabel 3.8 adalah kriteria penilaian Goodness of fit dan hasilnya:

Tabel 3.8 Kriteria Penilaian Goodness of Fit dan Hasilnya

Goodness of Fit	Cut off value	Hasil	Keterangan
Probabilitas Chi Square	≥ 0.05	0,566	Good Fit
CMIN/DF	≤ 2.00	0.056	Good Fit
GFI (<i>Goodness of Fit Index</i>)	≥ 0.90	0.962	Good Fit
AGFI (<i>Adjusted Goodness of Fit Index</i>)	≥ 0.90	0.841	Marjinal Fit
CFI (<i>Comparative Fit Index</i>)	≥ 0.90	0.966	Good Fit
TLI (<i>Tucker Lewis Index</i>)	≥ 0.90	0.962	Good Fit
RFI (<i>Relative Fit Index</i>)	≥ 0.90	0.948	Good Fit
IFI (<i>Incremental Fit index</i>)	≥ 0.90	0.987	Good Fit
RMSEA (<i>Root Mean Square Error of Approximation</i>)	≤ 0.08	0.035	Good Fit
RMR (<i>Root Mean Square Residual</i>)	≤ 0.05	0.037	Good Fit

Menurut Ghazali, 2012 dalam Haryono, :243, secara keseluruhan Goodness of fit dapat dinilai berdasarkan minimal 5 kriteria. Dalam penelitian empiris, seorang peneliti tidak dituntut untuk memenuhi semua kriteria goodness of fit, akan tetapi tergantung dari judgement atau keputusan masing-masing peneliti.

d. Uji Hipotesis (Analisis Pengaruh Antar Variabel)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai CR maupun nilai p value. Dasar pengambilan keputusan menurut Santoso, 2015:150 dapat dilihat pada Tabel 3.9.

Tabel 3.9 Dasar Pengambilan Keputusan

	Kesimpulan	Keterangan
P (Probabilitas) > 0.05	H0 Diterima	Tidak ada pengaruh
P (Probabilitas) < 0.05	H0 Ditolak	Terdapat pengaruh



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Dengan merujuk pada hasil perhitungan estimasi dari aplikasi AMOS, berikut merupakan hasil uji hipotesis dari penelitian yang digambarkan pada Tabel 3.10.

Tabel 3.10 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Estimate	P	Kesimpulan
Penggunaan ← Kualias Sistem	0.331	0.04	Hipotesis Diterima
Penggunaan ← Kualias Informasi	0.351	0.032	Hipotesis Diterima
Penggunaan ← Kualias Layanan	0.354	0.026	Hipotesis Diterima
Manfaat Bersih ← Penggunaan	0.241	0.021	Hipotesis Diterima

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan pada transaksi m-Transfer pada aplikasi m-BCA terhadap kepuasan pengguna. Setelah melewati beberapa uji seperti uji validitas, reabilitas, persamaan struktur serta uji kecocokan model maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa kualitas secara keseluruhan pada fitur transaksi m-transfer pada m-BCA menurut tanggapan nasabah BCA adalah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan kriteria penilaian Goodness of Fit, untuk hasil Good Fit nya bisa lebih dari 5 model.
2. Bahwa nasabah BCA memiliki kepuasan yang bagus terhadap fitur transaksi m-Transfer, hal ini dikarenakan hasil dari uji kualitas bernilai baik.
3. Bahwa kualitas system, informasi dan layanan berpengaruh terhadap penggunaan transaksi m-Transfer BCA, hal ini dikarenakan setelah dialakukan uji hipotesis H1 dapat diterima

REFERENSI

- [1] Bernadeta dan Achmad, *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 10 No. 1, 2019
- [2] Ghazali, Imam, 2014, *"Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 22"*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [3] Haryono, Siswoyo, 2017, *"Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS Lisrel PLS"*. Cetakan I. Penerbit Luxima Metro Media, Jakarta.
- [4] Ida Bagus dan Ni Gusti Putu, *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi*, 683-713, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.22 No.1, Januari 2018
- [5] Lailatus dan Leiliya, *The Influence Of Service Quality And Price Perception On Reuse Interest In Grab Motor Consumers In Jombang*, e-ISSN: 2775-0809, Vol 02 No. 04, 2021
- [6] M. Asrar, Gita dan Wildan, *Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada Sistem KRS-Online Universitas Muhammadiyah Malang*, 197 – 206, KINETIK, Vol. 2 No. 3, 2017
- [7] Santoso, Singgih, 2015, *"AMOS 22 untuk Structural Equation Modelling"*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- [8] Trisnawati, Baridwan dan Hariadi, *The Influence Of Information System Quality On The Organization Performance: A Modification Of Technology-Based Information System Acceptance And Success Model*, RJOAS, 12(72), 2017



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

- [9] Wafi dan Dr. Aulia, *The Impact Of System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, And User Satisfaction Of Sap Information System On Net Benefits*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol. 8 No. 1, 2019
- [10] Widarjono, Agus, 2015, "*Analisis Multivariate Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SmartPLS*". Edisi II, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- [11] Wilda dan Vera, *The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City*, The International Technology Management Review, 10-15, Vol. 8(1), 2019
- [12] William Delone dan Ephraim McLean, *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*, ebook URL : <https://www.researchgate.net/publication/220591866>, diakses pada : 10 November 2021



DOI: 10.52362/jisamar.v7i2.1046

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).