

Analisis Kesuksesan Aplikasi myBCA Menggunakan Model DeLone dan McLean

Septi Putri Azzahra¹, Arif Aliyanto^{2*}

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Katolik Misi Charitas, Indonesia

Email: ¹septisepti0209@gmail.com, ²arif@ukmc.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Histori artikel:

Naskah masuk, 3 Juni 2025

Direvisi, 10 Juli 2025

Diiterima, 31 Juli 2025

Kata Kunci:

Analisis Kesuksesan
DeLone dan McLean
Mobile Banking
myBCA
PLS-SEM

ABSTRAK

Abstract- myBCA is a mobile banking application introduced by Bank Central Asia Tbk in 2021 as an upgrade to BCA Mobile. Its main feature is a Single User ID to access multiple accounts with one login. Despite this advantage, users still experience issues such as sudden errors, login failures, difficulty opening online accounts, slow OTPs, and unstable app performance. This study aims to evaluate the success of myBCA using six variables: system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefit. Data were collected from 100 respondents in Palembang City and analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4.1.0.3. Of nine hypotheses, six were supported, while three were rejected: information quality on user satisfaction, use on user satisfaction, and use on net benefit. The findings suggest that system quality and service quality are key success factors, while user satisfaction significantly affects perceived benefits. It is recommended to improve system reliability, response speed, and technical support. Future research should expand to other regions and consider additional variables to deepen understanding of application success in the banking sector.

Abstrak- myBCA merupakan salah satu mobile banking Bank Central Asia Tbk yang di perkenalkan tahun 2021 sebagai pengembangan dari BCA Mobile. Keunggulan utama dari myBCA yaitu Single User ID untuk mengakses semua rekening dengan satu login. Meskipun memiliki keunggulan, pengguna masih menghadapi kendala, seperti error tiba-tiba, kegagalan login, kesulitan membuka rekening online, lambatnya OTP, dan performa aplikasi yang tidak stabil. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi myBCA dengan menggunakan enam variabel yaitu system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, net benefit. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden di Kota Palembang dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM menggunakan SmartPLS 4.1.0.3. Hasil menunjukkan dari sembilan hipotesis, enam hipotesis signifikan, tiga hipotesis ditolak yaitu, information quality terhadap user satisfaction, use terhadap user satisfaction, use terhadap net benefit. Temuan ini menunjukkan bahwa system quality dan service quality merupakan faktor utama dalam mendukung kesuksesan aplikasi, sementara user satisfaction berperan penting dalam meningkatkan manfaat akhir yang dirasakan pengguna. Rekomendasi dari penelitian ini yaitu pentingnya peningkatan keandalan dan stabilitas sistem, kecepatan respon, serta dukungan teknis yang baik. Selain itu, studi lanjutan disarankan dilakukan di wilayah lain dengan cakupan yang lebih luas dan mempertimbangkan variabel tambahan guna memperkaya pemahaman terhadap kesuksesan aplikasi di sektor perbankan.

Copyright © 2025 LPPM - STMIK IKMI Cirebon

This is an open access article under the CC-BY license

Penulis Korespondensi:

Septi Putri Azzahra

Program Studi Sistem Informasi,

Universitas Katolik Misi Charitas

Jl. Radial, No 35, Palembang, Indonesia

Email: septisepti0209@gmail.com

1. Pendahuluan

Digitalisasi disektor perbankan terus berkembang pesat guna menyediakan layanan yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses oleh nasabah. Salah satu bentuk inovasi dalam transformasi digital perbankan adalah hadirnya layanan mobile banking. Mobile banking adalah

layanan di gital dari penyedia jasa keuangan yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara real-time melalui aplikasi dismartphone [1]. Kehadiran mobile banking mencerminkan meningkatnya penggunaan teknologi digital untuk kebutuhan finansial masyarakat.

Bank Central Asia menyediakan dua layanan *mobile banking*, yaitu *BCA Mobile* dan *myBCA*. Namun, banyak pengguna yang lebih familiar dengan *BCA Mobile* dibandingkan *myBCA*. Aplikasi *myBCA* diperkenalkan pada tahun 2021 sebagai pengembangan dari *BCA Mobile* [2], menawarkan fitur dan desain lebih *modern*. Keunggulan utamanya adalah *Single User ID* untuk mengakses semua rekening dengan satu *login*. Selain mencakup seluruh fitur *BCA Mobile*, *myBCA* juga mendukung *e-wallet*, *e-commerce*, *e-deposito*, *Flazz*, pinjaman, *paylater*, valuta asing, dan investasi, dengan riwayat transaksi yang lebih lengkap dalam satu *platform*.

Aplikasi *myBCA* memiliki keunggulan dibandingkan *BCA Mobile*. Namun, berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store*, terdapat sejumlah keluhan terkait penggunaan aplikasi *myBCA*, seperti *error* yang muncul secara tiba-tiba, kegagalan *login*, kesulitan dalam membuka rekening *online*, kendala menerima kode OTP, hambatan dalam mengurus pemblokiran akun, *update* aplikasi terus-menerus, performa aplikasi yang belum stabil, serta kendala dalam proses pendaftaran. Ulasan di media sosial X juga menunjukkan keluhan serupa. Selain melihat ulasan pengguna di *Google Play Store* dan media sosial X, juga dilakukan wawancara terhadap 20 pengguna *myBCA* di Kota Palembang, yang menunjukkan bahwa keluhan di lapangan konsisten dengan temuan pada *platform* digital. Keluhan ini tentu mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi *myBCA*.

Permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi kesuksesan aplikasi *myBCA*. Salah satu model yang banyak digunakan dalam mengukur kesuksesan aplikasi yaitu model DeLone dan McLean. Menurut Masadeh dalam penelitian [3] model ini merupakan salah satu model paling populer dalam mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi. Popularitas ini disebabkan oleh kemampuannya untuk memberikan kerangka evaluasi menyeluruh, yang mencakup aspek teknis, penggunaan, hingga dampak manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan organisasi. Model ini terdiri dari enam variabel utama, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, *net benefit* [4].

Model ini relevan dalam evaluasi aplikasi *myBCA*. Aplikasi *mobile banking* tidak hanya dituntut untuk berjalan secara fungsional, tetapi juga harus mampu memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan serta manfaat nyata dalam aktivitas keuangan. Model DeLone dan McLean memungkinkan penilaian yang komprehensif, mulai dari aspek teknis seperti keandalan sistem dan kelengkapan informasi,

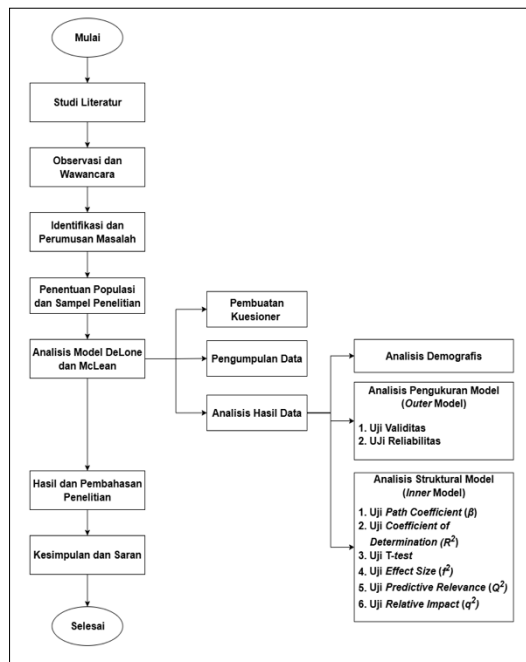
hingga aspek perilaku seperti frekuensi penggunaan dan kepuasan pengguna [5]. Selain itu, model ini juga menjelaskan keterkaitan antar variabel yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat akhir yang diperoleh dari penggunaan sistem.

Dari penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini akan meneliti mengenai “Analisis Kesuksesan Aplikasi *myBCA* Menggunakan Model DeLone dan McLean”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesuksesan aplikasi *myBCA* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerapannya menggunakan model DeLone dan McLean. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengembang *myBCA* dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

2. Metodologi Penulisan

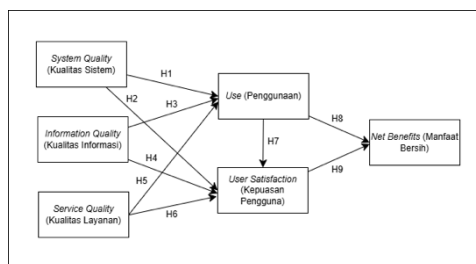
Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kesuksesan Aplikasi *myBCA* di Kota Palembang. Langkah pertama yang dilakukan adalah menelaah literatur yang relevan guna mendasari teori dan kerangka penelitian. Kedua, dilakukan observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi serta merumuskan permasalahan yang ada. Ketiga, dirumuskan permasalahan penelitian berdasarkan temuan awal. Keempat, ditentukan populasi dan sampel penelitian. Kelima, penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean sebagai kerangka konseptual, dan instrumen kuesioner disusun sebagai alat pengumpulan data utama.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang dijalankan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.1.0.3. Pemilihan PLS-SEM didasarkan pada keunggulannya dalam menangani model kompleks dengan banyak konstruk dan indikator, serta kemampuannya mengakomodasi data yang tidak berdistribusi normal. Selain itu, PLS-SEM digunakan pada ukuran sampel kecil hingga menengah dan sangat cocok untuk penelitian yang bersifat eksploratif seperti penelitian ini yang bertujuan memahami hubungan antar variabel dalam model DeLone dan McLean secara menyeluruh. Setelah data terkumpul, tahap akhir dari penelitian ini mencakup hasil dan pembahasan, penarikan kesimpulan, dan penyusunan saran berdasarkan temuan penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Model penelitian dapat di lihat dalam Gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian terdapat 9 hipotesis penelitian, sebagai berikut :

- H1 : *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*
- H2 : *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*
- H3 : *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*
- H4 : *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*
- H5 : *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Use*
- H6 : *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*
- H7 : *Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*
- H8 : *Use* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits*
- H9 : *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits*

Dalam penelitian ini, setiap variabel dijelaskan lewat beberapa pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan

kuesioner pada penelitian ini diadopsi dari sejumlah studi terdahulu antara lain oleh [6],[7],[8],[9]. Adapun daftar pertanyaan terlihat dalam dalam Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Penelitian Model

Variabel	Kode	Pertanyaan
<i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	SQ.1	Aplikasi myBCA memberikan performa yang baik dan dapat diandalkan karena jarang adanya kendala (<i>error</i>)
	SQ.2	Aplikasi myBCA mudah di pahami dan di gunakan
	SQ.3	Mengakses layanan aplikasi mBCA tidak memerlukan waktu yang lama
	SQ.4	Aplikasi myBCA terjamin kerahasiaannya
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	IQ.1	Informasi yang di sajikan oleh aplikasi myBCA sesuai dengan kebutuhan pengguna
	IQ.2	Aplikasi myBCA memberikan informasi yang bersifat <i>up to date</i>
	IQ.3	Aplikasi myBCA menyediakan informasi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna
	IQ.4	Aplikasi myBCA menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami
<i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	SEQ.1	Aplikasi myBCA responsif terhadap layanan kepada pengguna
	SEQ.2	Saya merasa aman mengakses ataupun menginputkan data kedalam aplikasi myBCA
	SEQ.3	Saya merasa terbantu karena cara mengakses data terkait layanan atau informasi di aplikasi myBCA mudah
<i>Use</i> (Penggunaan)	U.1	Saya berencana menggunakan aplikasi myBCA ini sesering mungkin
	U.2	Dalam sebulan, Saya sering menggunakan aplikasi myBCA lebih dari 4x
	U.3	Saya dapat berlama lama memanfaatkan fitur - fitur dalam aplikasi myBCA

Variabel	Kode	Pertanyaan
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	US.1	karena menyenangkan untuk di eksplorasi Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi myBCA di masa depan
	US.2	Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja aplikasi myBCA
	US.3	Aplikasi myBCA memenuhi harapan Saya
	US.4	Saya akan merekomendasikan aplikasi myBCA kepada orang lain
Net Benefit (Manfaat Bersih)	NB.1	Aplikasi myBCA membantu menyelesaikan permasalahan saya dalam menyelesaikan kendala perbankan yang saya alami
	NB.2	Saya merasa bahwa segala aktivitas saya menjadi lebih efisien karena implementasi aplikasi myBCA
	NB.3	Aplikasi myBCA menghemat waktu saya dalam melakukan transaksi perbankan

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini memuat 21 pernyataan, yang masing-masing di evaluasi menggunakan skala likert dengan 5 tingkat pilihan jawaban

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Demografi

Hasil dari kuesioner di peroleh sebanyak 100 responden. Analisis demografi terdiri dari :

1. Jenis Kelamin

Hasil data dari 100 responden menunjukkan, mayoritas responden yaitu perempuan 64 orang (64%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 36 orang (36%).

2. Usia

Hasil data dari 100 responden menunjukkan bahwa, 63% responden berusia 18-23 tahun yaitu 63 orang, 25% responden berusia 24-29 Tahun yaitu 25 orang, dan 12% responden berusia >30 Tahun yaitu 12 orang.

3. Pekerjaan

Hasil data dari 100 responden menunjukkan bahwa, mayoritas responden adalah mahasiswa 35 orang (35%), responden dengan pekerjaan Karyawan Swasta yaitu 28 orang (28%), responden Pegawai Negeri Sipil yaitu 7 orang (7%), responden

dengan pekerjaan pengusaha dan kategori pekerjaan lainnya masing-masing yaitu 15 orang (15%).

4. Lama Menggunakan Aplikasi

Hasil data dari 100 responden menunjukkan bahwa, responden yang menggunakan aplikasi myBCA > 1 tahun, yaitu 70 responden (70%). Selanjutnya, 16 responden (16%) menggunakan aplikasi selama 1 tahun. Adapun 8 responden (8%) sebagai pengguna durasi < 6 bulan, dan 6 responden (6%) merupakan pengguna dengan pengalaman penggunaan waktu 1 bulan terakhir.

5. Layanan Yang Sering Di Gunakan

Hasil data dari 100 responden menunjukkan bahwa, layanan yang sering digunakan dalam aplikasi myBCA adalah Transfer, yang di gunakan oleh 54% responden. Layanan QRIS di posisi kedua dengan tingkat penggunaan sebesar 18%. Lalu, layanan Transaksi Usaha di gunakan oleh 5% responden, diikuti oleh Pembayaran Tagihan, dan *Cardless* sebesar 8%. Layanan *Top Up* di gunakan oleh 3% responden, sedangkan Investasi dan *Virtual Account* masing-masing sebesar 2%, dan layanan Kartu Kredit, sebesar 4%.

3.2 Analisis Pengukuran Model (*Outer Model*)

Pengujian terdapat 4 tahapan yaitu :

1. Individual Item Realibility

Pengujian ini di gunakan untuk menilai validitas indikator terhadap variabel laten melalui nilai *outer loading*. Seluruh indikator memiliki nilai di atas 0,7, menunjukkan semuanya *valid* dalam merepresentasikan konstruk [10].

Tabel 2. Hasil *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loading
System Quality	SQ.1	0.714
	SQ.2	0.717
	SQ.3	0.745
	SQ.4	0.753
Information Quality	IQ.1	0.776
	IQ.2	0.747
	IQ.3	0.763
	IQ.4	0.740
Service Quality	SEQ.1	0.872
	SEQ.2	0.708
	SEQ.3	0.811
Use	U.1	0.883
	U.2	0.820
	U.3	0.701
User Satisfaction	US.1	0.722
	US.2	0.729
	US.3	0.748
	US.4	0.704
Net Benefit	NB.1	0.798
	NB.2	0.868
	NB.3	0.714

2. Internal Consistency Reliability

Pengujian ini, di lakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, dengan nilai ideal antara 0,70–0,90 [10]. Tabel 3 menunjukkan seluruh variabel memenuhi ambang tersebut, sehingga instrumen dinyatakan *reliabel* di gunakan sebagai instrumen penelitian ini.

Tabel 3. Hasil *Internal Consistency Reliability*

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
System Quality	0.712	0.822
Information Quality	0.751	0.843
Service Quality	0.717	0.841
Use	0.723	0.845
User Satisfaction	0.701	0.817
Net Benefit	0.707	0.837

3. Average Variance Extracted (AVE)

Pengujian ketiga di gunakan untuk mengukur nilai AVE dengan batas minimum 0,5 [10]. Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5, sehingga dinyatakan *valid* dan layak di gunakan dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil *AVE*

Variabel	AVE
System Quality	0.536
Information Quality	0.572
Service Quality	0.640
Use	0.647
User Satisfaction	0.527
Net Benefit	0.633

4. Discriminant Validity

Pengujian ini dilakukan melalui analisis *Cross Loading* dan *Fornell-Larcker*. Pada penelitian ini Tabel 5 menunjukkan setiap indikator memiliki *loading* tertinggi pada konstruknya masing-masing, memenuhi syarat validitas diskriminan.

Tabel 5. Hasil *Cross-Loading*

	SQ	IQ	SEQ	U	US	NB
SQ.1	0.715	0.413	0.261	0.290	0.563	0.384
SQ.2	0.718	0.406	0.368	0.437	0.377	0.363
SQ.3	0.740	0.509	0.317	0.408	0.484	0.378
SQ.4	0.756	0.755	0.390	0.401	0.440	0.504
IQ.1	0.750	0.778	0.403	0.409	0.397	0.466
IQ.2	0.432	0.753	0.361	0.393	0.447	0.512
IQ.3	0.425	0.757	0.386	0.482	0.393	0.423
IQ.4	0.556	0.738	0.403	0.345	0.510	0.422
SEQ.1	0.364	0.436	0.871	0.432	0.445	0.669
SEQ.2	0.349	0.370	0.708	0.254	0.373	0.673
SEQ.3	0.380	0.424	0.812	0.386	0.435	0.490
U.1	0.484	0.516	0.354	0.896	0.359	0.273
U.2	0.354	0.388	0.309	0.806	0.280	0.215
U.3	0.393	0.367	0.416	0.676	0.298	0.366
US.1	0.432	0.395	0.297	0.247	0.707	0.450
US.2	0.472	0.344	0.455	0.263	0.716	0.518
US.3	0.537	0.492	0.415	0.330	0.759	0.474
US.4	0.397	0.440	0.333	0.303	0.707	0.502
NB.1	0.481	0.505	0.741	0.446	0.556	0.800
NB.2	0.441	0.434	0.644	0.234	0.550	0.863

	SQ	IQ	SEQ	U	US	NB
NB.3	0.397	0.499	0.379	0.161	0.497	0.717

Selanjutnya, uji *Fornell-Larcker* pada Tabel 6 pada penelitian ini menunjukkan bahwa akar kuadrat AVE tiap variabel lebih tinggi dibanding korelasinya dengan variabel lain. Maka, analisis dapat di teruskan ke tahap selanjutnya.

Tabel 6. Hasil *Fornell-Larcker*

	SQ	IQ	SEQ	U	US	NB
SQ	0.732					
IQ	0.709	0.757				
SEQ	0.454	0.514	0.800			
U	0.523	0.530	0.448	0.805		
US	0.642	0.577	0.514	0.397	0.726	
NB	0.554	0.599	0.753	0.346	0.677	0.796

3.3 Analisis Struktural Model (Inner Model)

Inner model di lakukan untuk mengukur hubungan langsung maupun tidak langsung antara konstruk laten, yaitu variabel-variabel yang tidak dapat diukur secara langsung [10].

1. Coefficient of Determination (R^2)

Tahap ini menilai tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen [10]. Dengan standar pengukuran 0,67 di anggap kuat, sekitar 0,33 di nyatakan moderat dan dibawah 0,19 di nyatakan lemah [11].

Tabel 7. Hasil *Coefficient of Determination (R^2)*

Variabel	R-square	Keterangan
Use	0.356	Moderat
User Satisfaction	0.486	Moderat
Net Benefit	0.466	Moderat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa data layak digunakan untuk analisis hipotesis selanjutnya.

2. Pengujian Hipotesis

Metode *bootstrapping* dipakai untuk melakukan pengujian hipotesis, dengan SmartPLS secara *two-tailed* dengan syarat hipotesis di terima jika nilai *T-test* > 1.96 dan *P-Value* < 0.05 [10].

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	T statistics	P values	Hasil
SQ -> U	1.990	0.047	Di terima
SQ -> US	3.717	0.000	Di terima
IQ -> U	1.992	0.046	Di terima
IQ -> US	1.245	0.213	Di tolak
SEQ -> U	2.048	0.041	Di terima
SEQ -> US	2.526	0.012	Di terima
U -> US	0.251	0.802	Di tolak
U -> NB	0.886	0.376	Di tolak
US -> NB	7.576	0.000	Di terima

Berdasarkan Tabel 8 di peroleh keterangan hasil pengujian, di bawah ini :

1. H1 : System Quality berpengaruh signifikan terhadap Use

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* $1,990 > 1,96$ dan *P-Values* $0.047 < 0.05$, meskipun pengaruhnya kecil ($f^2 = 0.051$), sistem yang andal dan mudah digunakan mendorong frekuensi penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima.

2. H2 : System Quality berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* $3,717 > 1,96$ dan *P-Values* $0.000 < 0.05$, dengan pengaruh moderat ($f^2 = 0.165$). Sistem yang handal, cepat, dan aman meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa H2 diterima.

3. H3 : Information Quality berpengaruh signifikan terhadap Use

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* $1,992 > 1,96$ dan *P-Values* $0.046 < 0.05$, sehingga hipotesis H3 diterima. meskipun dengan pengaruh kecil ($f^2 = 0.038$). Informasi yang akurat, relevan, serta tepat waktu mendorong pengguna terus menggunakan aplikasi myBCA karena merasa terbantu dalam melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima.

4. H4 : Information Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* sebesar $1,245 < 1,96$ dan *P-Values* $0.213 > 0.05$ menunjukkan IQ tidak berpengaruh signifikan terhadap US. Informasi yang akurat belum tentu membuat pengguna merasa puas, karena ada faktor lain yang lebih dominan. Hal ini menunjukkan bahwa H4 ditolak.

5. H5 : Service Quality berpengaruh signifikan terhadap Use

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* sebesar $2,048 > 1,96$ dan nilai *P-Values* yaitu $0.041 < 0.05$ meskipun pengaruhnya kecil ($f^2 = 0.048$). Tingginya kualitas layanan yang dirasakan pengguna berpotensi mendorong penggunaan aplikasi myBCA secara terus-menerus. Hal ini menunjukkan bahwa H5 diterima.

6. H6: Service Quality berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* sebesar $2,526 > 1,96$ dan nilai *P-Values* yaitu $0.012 < 0.05$ dengan pengaruh kecil ($f^2 = 0.083$). Aplikasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan secara menyeluruh, tidak hanya dari isi informasi, tetapi

juga dari kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa H6 diterima.

7. H7 : Use tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* sebesar $0,251 < 1,96$ dan nilai *P-Values* yaitu $0.802 > 0.05$. Meskipun pengguna sering menggunakan aplikasi myBCA, hal ini menandakan kepuasan pengguna tidak hanya bergantung pada seberapa sering atau bagaimana mereka menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa H7 ditolak.

8. H8 : Use tidak berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* sebesar $0,886 < 1,96$ dan nilai *P-Values* yaitu $0.376 > 0.05$. Frekuensi atau intensitas penggunaan aplikasi tidak serta-merta menghasilkan manfaat bersih bagi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa H8 ditolak.

9. H9 : User Satisfaction berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit

Hasil pengujian menunjukkan nilai *T-statistic* sebesar $7,576 > 1,96$ dan nilai *P-Values* yaitu $0.000 < 0.05$. Ketika tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi myBCA meningkat, maka manfaat akhir yang diperoleh pengguna juga cenderung bertambah. Hal ini menunjukkan bahwa H9 diterima.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesimpulan yang diperoleh, dari sembilan hipotesis yang diuji, enam di antaranya terbukti signifikan, menunjukkan bahwa *system quality*, *service quality* dan *user satisfaction* merupakan faktor kunci yang berkontribusi terhadap kesuksesan aplikasi. Sementara itu, *information quality* tidak berpengaruh terhadap *use*, dan variabel *use* belum memberikan kontribusi signifikan terhadap *user satisfaction* maupun *net benefit*. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan aplikasi perlu difokuskan pada peningkatan keandalan sistem, kecepatan respons, serta kualitas layanan dan dukungan teknis yang sesuai dengan harapan pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan dilakukan di wilayah berbeda dengan cakupan lebih luas untuk memperoleh hasil yang lebih representative. Selain itu, model DeLone dan McLean dapat diperluas dengan menambahkan variabel lain guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor penentu kesuksesan aplikasi dalam sektor perbankan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih di sampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, terutama kepada kepada Bapak Arif Aliyanto, M.Kom atas bimbingan dan arahannya. Terima kasih juga disampaikan kepada editor jurnal atas izin publikasi. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Daftar Pustaka

- [1] I. H. Lidia Sihotang, "Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman," *J. Akunt. Akt.*, vol. 4, no. 2, pp. 106–114, 2023, doi: 10.24127/akuntansi.v4i2.4831.
- [2] Chevko Ronaldi Savino, "Analisis Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Mybca Menggunakan Extended Model Integrasi Tam Dan Eucs," *Univ. Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, vol. 7, no. 2, 2020.
- [3] I. I. Anita Wulansari, Juniar Sandra Prapanca, "Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model Delone dan Mclean," *Teknol. J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 11, no. 1, pp. 26–33, 2021, doi: 10.26594/teknologi.v11i1.2229.
- [4] H. D. S. Lusiana Marselina, Ismi Kaniawulan, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Model Delone and Mclean," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 4, no. 3, pp. 193–198, 2022, doi: 10.51401/jinteks.v4i3.1951.
- [5] M. Rizal Riva'i, I. Kaniawulan, and D. Singasatia, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Bsi Mobile Dengan Metode Delone and Mclean," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 7, no. 3, pp. 1865–1870, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i3.7020.
- [6] A. Ramdhan Ariansyah "Analisis Kesuksesan Aplikasi Indrive Menggunakan Analyze The Success Of Indrive Applications Using Delone & McLean," pp. 319–328, 2024.
- [7] R. Rachman, "Analisa Kesuksesan E-Government Lapor dengan Model Delone-Mclean dan Metode PLS-SEM," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, p. 357, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1236.
- [8] H. P. C. Elsa Manora, Evi Maria, "Analisis Kesuksesan Implementasi E-Kinerja di Kota Salatiga Menggunakan Model DeLone-McLean," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 1, pp. 16–25, 2021, doi: 10.47065/bits.v3i1.1001.
- [9] E. Dwi Andriyanto, Fadillah Said, Fakihotun Titiani, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean," *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 23, no. 1, pp. 43–48, 2021, doi: 10.31294/p.v23i1.10018.
- [10] A. Joseph F. Hair, Jr. William, Babin Louisiana Rolph, *Multivariate Data Analysis (Sixth Edition)*, Eighth Edi., vol. 19, no. 3. Andover,

- Hampshire, United Kingdom: Cengage Learning, EMEA, 2019. doi: 10.5117/2006.019.003.007.
- [11] D. K. R. Ayatulloh Michael Musyaffi, Hera Khairunnisa, *Konsep Dasar Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS*, Edisi pert. Jakarta: Pascal Books, 2022.