

Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna

Rahayu Saputri¹, Mellya Embun Baining², Khairiyani³

^{1,2,3} Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin

^{1,2,3} Jl. Muara Bulian KM 16, Simp. Sei.Duren, Jaluko, Muaro Jambi

email: rahayusaputri2101@gmail.com¹, mellyaembunbaining@uinjambi.ac.id², khairiyani94@gmail.com³

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 Januari 2024

Received in revised form 2 Maret 2024

Accepted 10 Juni 2024

Available online Juli 2024

ABSTRACT

This research aims to test whether system quality and service quality influence user satisfaction and have a net beneficial impact on mobile banking application users. The type of research in this research is quantitative. The results of this research show that there is a significant influence on system quality on user satisfaction, there is a significant influence on service quality on user satisfaction, there is a significant influence on system quality on net benefits, there is no significant influence on service quality on net benefits, there is no significant influence on user satisfaction on net benefits, user satisfaction is unable to mediate system quality on net benefits is not significant, and user satisfaction is not able to mediate service quality on net benefits is not significant.

Keywords: *System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Net Benefits*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan mempunyai dampak manfaat bersih pada pengguna aplikasi mobile banking. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, ada pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, ada pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem terhadap manfaat bersih, tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih, tidak ada pengaruh secara signifikan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, kepuasan pengguna tidak mampu memediasi kualitas sistem terhadap manfaat bersih tidak signifikan, dan kepuasan pengguna tidak mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih tidak signifikan.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih*

1. PENDAHULUAN

Akuntansi adalah bagian penting dari bisnis. Adanya dukungan untuk program sistem informasi akuntansi sangat memudahkan penyampaian data perusahaan, baik keuangan maupun non-keuangan. Saat

Received Januari 30, 2024; Revised Maret 2, 2024; Accepted Juni 10, 2024

**Corresponding author, e-mail address: rahayusaputri2101@gmail.com*

ini, zaman semakin modern, dan banyak pelanggan sibuk dengan berbagai hal. Teknologi informasi semakin penting. Keadaan tersebut membuat orang ingin melakukan hal-hal dengan cepat, terutama ketika mereka bertransaksi menggunakan teknologi seperti internet atau ponsel pintar. Transaksi tidak perlu lagi terjadi secara langsung.

Kualitas suatu sistem informasi diukur dari kenyataan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa sistem mudah digunakan oleh pelanggan, mereka akan memiliki sedikit usaha untuk menggunakannya, sehingga mereka akan memiliki lebih banyak waktu untuk melakukan hal-hal lain, dan secara keseluruhan hal ini menunjukkan bahwa hal itu dapat menyebabkan perbaikan yang signifikan pertunjukan. Relevansi, keandalan, kelengkapan dan singkatnya, ketepatan waktu, pemahaman, dan keterverifikasian mempengaruhi kepuasan dengan menggunakan aplikasi berbasis mobile banking dalam bisnis.

Mobile Banking merupakan perkembangan teknologi yang sangat menarik karena memungkinkan transaksi langsung dilakukan kapan saja, dimana saja dan dapat diakses 24 jam sehari melalui internet/data seluler melalui smartphone. Salah satu inovasi layanan unggulan dari fasilitas produk milik bank syariah Indonesia mobile banking bsi. Manfaat bsi mobile banking mencakup-cakupan yang luas di asia dan eropa, transfer uang online real-time, kebebasan dalam pengambilan keputusan rekening, dan fitur keamanan berlapis seperti otentitas keamanan verisign berstandar internasional.

UU 23/1999 sebagaimana telah diubah dengan UU 3/2004 mengatur salah satu tanggung jawab Bank Indonesia adalah untuk mengatur dan menjaga sistem pembayaran tetap lancar. Oleh karena itu, Bank Indonesia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua orang dapat menggunakan sistem pembayaran yang efisien, cepat, akurat, dan aman. Bank telah mengembangkan berbagai kebijakan dan pengembangan untuk sistem pembayaran non tunai, tetapi seperti yang diharapkan dari masyarakat tanpa uang tunai, perlu meningkatkan keamanan, efisiensi, dan perluasan akses sistem pembayaran, sambil tetap memperhatikan perlindungan konsumen.

Metode model keberhasilan sistem informasi menemukan komponen yang menyebabkan keberhasilan sistem TI. Model Sukses Sistem Informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean adalah model yang sederhana tetapi tetap valid, dan berkembang dengan cepat. Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel—kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih—berdasarkan model keberhasilan Delone dan Mclean. Namun penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel yaitu kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Selain itu, Jaafreh (2017) melakukan penelitian tentang sistem informasi, yang menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mobile banking dan, pada akhirnya, manfaat bersih. Faktor-faktor yang mengukur keberhasilan sistem informasi termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, utilisasi, kepuasan pengguna, dan pendapatan bersih dari penggunaan sistem informasi. Faktor-faktor ini dikombinasikan untuk menghasilkan tingkat keberhasilan yang lebih tinggi (DeLone, W. Hand McLean, 1992).

Pelayanan mobile banking menawarkan pelanggan kemampuan untuk melakukan perbankan menggunakan perangkat seluler, tetapi melalui kuota atau internet. Padahal, teknologi dan komunikasi harus digunakan untuk memudahkan penggunaannya. Jenis layanan mobile banking adalah: seperti transfer uang antar rekening, Informasi mengenai saldo dan perubahan rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, cicilan, air, telepon, TV kabel, zakat, pembelian tiket transportasi, listrik, pulsa handphone, kuota data dan layanan lainnya, seperti Informasi notifikasi rekening.

Penerimaan pengguna ditunjukkan melalui manfaat dan kemudahan yang diperoleh dari penggunaan sistem. Jika hal ini mencukupi maka penerima pengguna terhadap sistem memiliki peluang besar untuk meningkatkan niat atau niat mereka untuk menggunakan sistem.

Ketidakpuasan pengguna terhadap sistem informasi menunjukkan bahwa sistem tersebut tidak berfungsi dengan baik. Menurut Delone dan McLean (2003), sistem dianggap berhasil jika kualitasnya dapat membantu pengguna dalam pekerjaan mereka dan berdampak pada kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akan mendorong perilaku penggunaan berkelanjutan, yang akan membantu mereka menyelesaikan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Adapun hasil wawancara awal dengan salah satu terhadap pengguna aplikasi mobile banking bsi kcp jambi dr sutomo yaitu:

“Bihijah selaku nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking bsi mengeluh tentang kualitas sistem beberapa diantaranya yaitu, akses login akun yang selalu meminta input pin dan password, keluar notifikasi yang memberitahukan informasi gagal, token aktivasi yang tidak selalu terkirim, aplikasi sulit dijalankan oleh pengguna iphone, serta penarikan dana dan fitur transfer yang selalu gagal”.

“diana untuk masalah kualitas pelayanan itu mobile banking masih lemah karena mobie banking ketika mengakses sering terjadi kesalahan, misalnya jika keterlambatan transfer sering terjadi layanan ini tidak tersedia. pernyataan yang disampaikan oleh johan menggunakan layanan mobile banking mudah dan

dapat mempercepat transaksi, tetapi dia kurang percaya karena banyak berita tentang pembobolan data. Masalah lain pelayanan customer service pada bsi mobile dirasa kurang membantu dalam menangani kendala yang dialami penggunanya. Beberapa hal tersebut menjadi suatu hambatan dalam pengguna bsi. Meskipun pelayanan mobile banking yang diterimanya sedikit dia mengaku masih merasa puas dan akan menggunakannya lagi karena ada layanan mobile banking yang memungkinkan Anda melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank, dan bahkan tidak dikenakan biaya administrasi seperti bank lain yang menggunakan layanan mobile banking.

Berikut ini adalah data nasabah pengguna Aplikasi Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia:

Tabel 1.1

Data Jumlah Nasabah dan Jumlah Pengguna Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr Sutomo Pada Tahun 2022

N0	Keterangan	Jumlah
1	Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Seluruh Kota Jambi	16.389
2	Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr Sutomo	2.461
3	Nasabah yang menggunakan aplikasi m-banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr Sutomo	414

Sumber: Data dari Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr Sutomo, 2022

Peneliti ingin mengetahui persepsi individu apa saja yang mempengaruhi minat dalam menggunakan mobile banking, penelitian ini menganalisis minat dalam menggunakan mobile banking disebabkan oleh fenome dan permasalahan yang terjadi. Faktor pertama dalam hal pemahaman program yaitu mulai dari kesulitan saat login ke aplikasi Mobile Banking BSI. Kemudian karena kesalahan aplikasi seperti pada saat sedang proses top up tiba-tiba aplikasi error dan saldo tidak masuk, namun ketika dicek saldo di m-banking BSI sudah terpotong. Masalah lainnya aplikasi terkadang tidak bisa digunakan walaupun sudah diinstal ulang, fenomena terakhir yaitu nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan Mobile Banking yang dirasa belum bisa menjamin keamanan data sehingga masih terjadi kemungkinan untuk pembobolan data.

2. TINJAUAN PUSTAKA

1. *Teknology Acceptance Model (TAM)*

Model penerimaan teknologi menggambarkan bagaimana orang-orang menerima penggunaan sistem teknologi informasi. Davis (1986) pertama kali memperkenalkan teori ini, yang didasarkan pada Theory of Rational Action (TRA). TAM mengganti banyak metrik TRA dengan dua metrik teknologi: kemudahan penggunaan (Ease of Use) dan kegunaan (Usefulness). Kedua metrik ini memiliki elemen perilaku yang kuat yang mengharuskan seseorang untuk mengembangkan niat untuk bertindak. Fred Davis mendefinisikan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU) sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja kerja mereka", dan Persepsi Kegunaan (PU) didefinisikan sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha" (Davis 1989).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami, faktor-faktor mempengaruhi diterimanya suatu penggunaan teknologi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*Acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi, TAM merupakan suatu model yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap sistem teknologi (Jogianto, 2009: 111).

TAM menyatakan bahwa dua faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi: persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Keeduanya mempengaruhi niat perilaku. Jika pemakai teknologi merasa sistem mereka bermanfaat dan mudah digunakan, mereka akan berniat menggunakan teknologi. Persepsi kegunaan (persepsi kegunaan) juga mempengaruhi persepsi kegunaan, tetapi tidak sebaliknya. Jika sistem bermanfaat, pengguna akan menggunakannya. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pengguna menganggapnya bermanfaat.

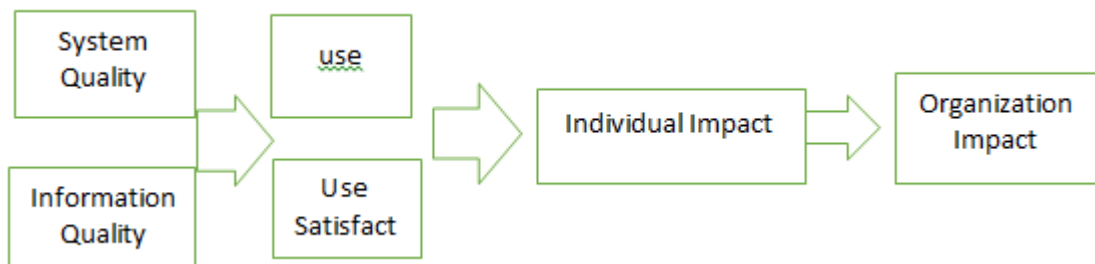
Menurut model TAM, proses kognitif seseorang menentukan penggunaan teknologi dan tujuan mereka adalah untuk memaksimalkan manfaatnya. Davis menciptakan dua variabel utama TAM:

persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna. Dengan demikian, dia dapat menjelaskan bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem seperti Mobile Banking.

Tujuan TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor-faktor yang menentukan penerimaan teknologi berbasis informasi secara keseluruhan, serta bagaimana pengguna akhir (dan pengguna) menggunakan teknologi informasi dalam skala yang sangat besar, serta populasi pengguna yang dipengaruhi oleh faktor eksternal berdasarkan landasan psikologis.

2. Konsep Keberhasilan Model Delone dan Mclean

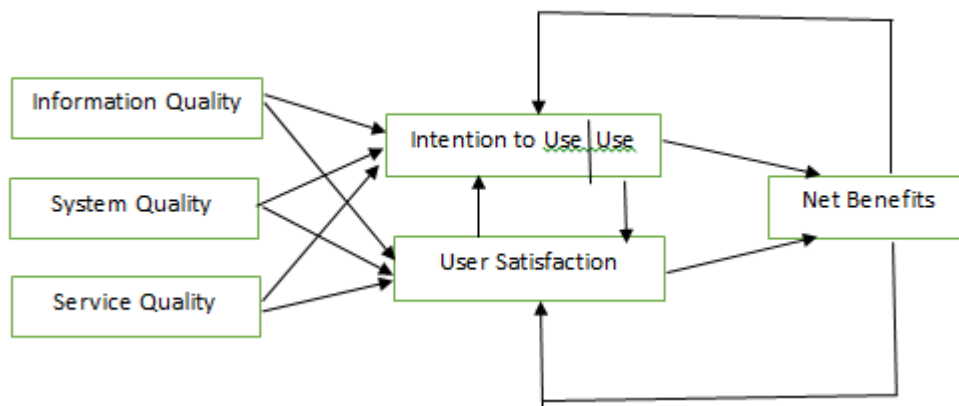
Model untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, yang dikenal sebagai model keberhasilan informasi, pertama kali di kenalkan didasarkan pada penelitian awalnya ditahun 1992 yang biasanya diketahui dengan nama D&M Information System Succes Model. Model ini mencerminkan saling ketergantungan enam ukuran keberhasilan sistem informasi. Keenam elemen atau dimensi model ini adalah: (1) Kualitas Sistem, (2) Kualitas Informasi, (3) penggunaan, (4) kepuasan pengguna, (5) dampak individu, (6) dampak organisasi.



Gambar 2.1

Model Keberhasilan SI D&M (Delone and Mclean, 1992)

Dengan berkembangnya sistem informasi, menerima kritik dan masukan mengenai model tersebut, Delone dan McLean akhirnya memperbaiki model tersebut dengan memperluas cakupan model dan menyebut model tersebut sebagai Model keberhasilan sistem informasi diperbarui (*The Reformulated D&M Is Succes Model*).



Gambar 2.1

Model Keberhasilan SI D&M Diperbarui (Delone and Mclean,2003)

Dari informasi diatas terlihat update model Delone dan Mclean adalah sebagai berikut:

1. Dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), ditambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*).
2. Menggabungkan efek individu (*individual impact*) dan efek organisasi (*organizational impact*) menjadi satu variabel, manfaat bersih (*Net Benefits*). Selain kesederhanaan model Delone dan Clean, alasan keterkaitannya adalah bahwa pengaruh sistem informasi telah meningkat di berbagai kelompok pengguna, antara organisasi, konsumen, pemasok, secara sosial dan bahkan antar negara, tidak hanya pengaruhnya saja. untuk pengguna individu dan organisasi.
3. Menambahkan dimensi kepentingan pada penggunaannya (*intentional to use*) sebagai alternatif terhadap dimensi kegunaan (*use*). Mengikuti rekomendasi Seddon (1997), Delone dan McLean (2003)

mengusulkan ukuran alternatif, yaitu minat penggunaan. Ia menemukan bahwa proses dan sebab-akibat adalah dua konsep yang berbeda dan membingungkan untuk menggabungkan keduanya, kepentingan pengguna adalah sikap (*attitude*) dan kepentingan pengguna adalah perilaku (*behavior*).

3. Kualitas Sistem

Ada banyak definisi atau pengertian dari sebuah sistem detailnya tidak selalu sama, tapi prinsipnya sama kesimpulan serupa. Kualitas sistem mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri, baik lunak maupun keras (Saputro, Budiyanto, dan Santoso 2016). Kualitas sistem diukur secara pribadi oleh pengguna, sehingga kualitas sistem yang digunakan ditentukan oleh seberapa baik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna (Delone and Mclean 1992).

Kualitas sistem diukur melalui pemrosesan informasi oleh sistem yang digunakan atau hubungan antara fitur sistem dengan keberhasilan implementasi sistem. Karena itu, sistem yang dipilih harus ramah pengguna.

a. Indikator Kualitas Sistem

Salah satu contoh pengukuran kualitas sistem informasi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan (Easy Of Use)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistemnya dirancang untuk kepuasan pengguna melalui kemudahan penggunaan menggunakan sistem informasi. Davis tampak lega dirasakan adalah sejauh mana seseorang memercayainya menggunakan sistem tertentu dapat menjadikan orang bebas usaha (*free of effort*). Kini bebas dari usaha seseorang dapat mempelajari sistem hanya membutuhkan waktu singkat sistemnya sederhana, mudah dan mudah dipahami (Familiar).

2. Kecepatan Akses (Response Time)

Salah satu indikator kualitas sistem informasi adalah kecepatan akses. Jika sistem dapat diakses dengan cepat, maka data yang digunakan berkualitas tinggi. Kecepatan akses meningkatkan kepuasan pengguna dengan sistem.

3. Keamanan (Security)

Sistem informasi dapat dianggap baik jika dapat diandalkan karena aman. Ini dapat dilihat dari data pengguna yang disimpan dengan aman dalam sistem informasi. Sistem informasi harus menjaga kerahasiaan data pengguna sehingga orang lain tidak dapat mengaksesnya.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keunggulan layanan yang hanya dapat dinilai oleh pelanggan. seperti yang dinyatakan oleh para pakar di bawah ini. Persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan adalah definisi kualitas. Kualitas harus bergantung pada kebutuhan pelanggan dan persepsi mereka. Ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai kualitas, bukan penyedia jasa.

Kualitas Layanan adalah hal yang penting yang harus disediakan oleh perusahaan untuk bertahan dan terus mencapai kepercayaan pelanggan, kualitas layanan mengacu pada kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi. Kualitas pelayanan (*Quality Of Service*) dapat dikenali dengan membandingkan persepsi kepada konsumen atas jasa yang benar-benar diterima atau dibeli kinerja yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan untuk atribut Layanan Bisnis (Putro, Semual, Ritzky, dan Brahmana, SE, 2014).

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas layanan meningkat lebih penting daripada aplikasi lain karena pengguna sistem sekarang ada lebih banyak pelanggan, bukan karyawan atau pengguna internal organisasi.

Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah (Tjiptono, 2014).

a. Indikator Kualitas Pelayanan

1. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang dibuat. Dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan di berbagai industri jasa.

2. Daya Tangkap (*responsiveness*) yakni ketanggapan atau kewaspadaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

3. Jaminan (*assurance*) diartikan sebagai kemampuan menyampaikan kepercayaan, yang meliputi kemampuan berkomunikasi, kemampuan memberikan kepercayaan dalam penggunaan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan menanamkan kepercayaan terhadap perusahaan pada pelanggan.

4. Empati (empathy) yakni perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan upaya perusahaan untuk memahami operasional dan kebutuhan pelanggannya.
5. Bukti langsung (Tangibles) didefinisikan seperti penampilan fasilitas, peralatan fisik, personel dan materi komunikasi. Aplikasi ini menerjemahkan aspek spesifik dari aplikasi mobile banking.

b. Kualitas Pelayanan dalam Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik harus memberikan pelayanan yang baik, jangan memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain. Seperti dalam QS. Al-baqarah [2] : 267.

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

5. **Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler (2014) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan dengan kinerja produk yang diharapkan. Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah agar bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan sebagai hasil evaluasi pelanggan atas apa yang mereka harapkan dari pembelian dan konsumsi produk/jasa. Engel (1994) menjelaskan kepuasan pelanggan sebagai penilaian setelah pembelian di mana pilihan yang dipilih memberikan hasil (hasil) yang setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Jika hasil yang dicapai tidak memenuhi harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan muncul. Harapan (apa yang diharapkan) dan kinerja yang dirasakan (layanan yang diterima) adalah faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan senang jika kinerja melebihi harapan, tetapi mereka tidak senang jika kinerja jauh dari harapan. Kotler mengatakan kepuasan konsumen adalah tingkat emosional yang mengungkapkan hasil dari membandingkan kinerja produk yang diterima seseorang dengan kinerja produk yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktornya menentukan keberhasilan bank untuk mengurus bisnisnya. Untuk bank itu kepuasan pelanggan jangka panjang harus menjadi salah satu tujuan strategi Perusahaan. Ini karena umpan balik pelanggan menentukan apakah pelanggan tetap menggunakan atau menukar produk atau layanan bank di bank lain dan secara tidak langsung Keraguan tentang kredibilitas bank sebelumnya. masalah ini menciptakan citra yang buruk masyarakat, jadi bisa dibilang begitu juga kepuasan pelanggan juga terpengaruh kelangsungan hidup bank itu sendiri.

Kepuasan konsumen dan nasabah akan dicapai jika persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk yang diharapkan tercapai. Kepuasan konsumen dan nasabah juga mencerminkan nilai seorang individu tentang kinerja produk maupun jasa dan kaitannya dengan ekspektasi.

a. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Kepuasan pelanggan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan dan persepsi yang baik tentang kualitas layanan. Menurut Kotler Keller (2012) dan Tjiptono (Tjiptono, 2014: 369), ada empat cara untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan.

1. Sistem Pengaduan dan Saran. Di antara media yang digunakan adalah kotak saran, kartu komentar (yang dapat diisi langsung atau dikirim ke perusahaan) yang ditempatkan di lokasi strategis (di mana pelanggan dapat dengan mudah mengaksesnya) dapat berupa nomor bebas pulsa khusus, beranda, dll.
2. Salah satu cara untuk menangkap kepuasan pelanggan (Ghost Shopping), adalah dengan mempekerjakan beberapa pembeli orang yang bertindak sebagai pelanggan potensial untuk layanan perusahaan Anda atau pesaing Anda. Mereka diminta untuk melaporkan pelajaran penting yang didapat dari pengalaman mereka mengenai kekuatan dan kelemahan layanan mereka dibandingkan dengan pesaing.
3. Analisis churn pelanggan, adalah Perusahaan harus menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok untuk memahami mengapa hal ini terjadi sehingga mereka dapat mengadopsi pedoman perbaikan/perbaikan.
4. Survei Kepuasan Pelanggan Secara umum, sebagian besar survei kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik melalui surat, telepon, email, atau wawancara tatap muka. Melalui survei dengan ukuran kualitas.

b. Manfaat Kepuasan Nasabah

Beberapa keuntungan dari kepuasan konsumen Pelanggan yang puas pertama-tama akan berbagi pengalamannya dengan teman dan saudara. Ini menunjukkan bahwa percakapan mulut telah menghasilkan hasil yang positif. Oleh karena itu, pelanggan ini memberikan iklan gratis untuk

perusahaan. Kedua, konsumen yang puas akan dengan senang hati membayar barang dan jasa mereka dengan harga yang lebih tinggi. Pelanggan tidak ingin mengalami pengalaman yang tidak memuaskan saat membeli barang dan jasa serupa dari penyedia lain (Handy Irawan: 2002).

c. Indikator Kepuasan Pengguna

1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk, Puas dengan pengalaman bertransaksi
2. Perasaan senang telah memilih situ ini dibandingkan situs lain.

6. Manfaat Bersih

Manfaat adalah bagaimana tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan produk yang diusulkan mereka akan merasakan manfaat menggunakan produk tersebut. Menurut Jogiyanto (2007) Manfaat Bersih adalah akibat (efek) dari keberadaan dan penggunaan. dalam kualitas aktivitas pengguna sistem informasi, baik itu individu atau koneksi yang mencakup produktivitas, peningkatan pengetahuan dan efisiensi waktu untuk mencari informasi. Manfaat bersih memberitahu kita apakah diagram umumnya berguna. Angka ini merangkum semua keuntungan, termasuk penghematan waktu dan penghematan biaya. Jika jumlahnya positif, sistem ini mungkin berguna.

Manfaat Bersih adalah dampak informasi terhadap perilaku pengguna dan dampak informasi terhadap efektivitas organisasi untuk meningkatkan efektivitas informasi dan komunikasi.

Sedangkan menurut Seddon (1997) Manfaat Bersih adalah manfaat yang ditawarkan sistem kepada semua pihak yang berkepentingan, baik secara individu maupun dalam organisasi, termasuk kelompok dan manajemen.

a. Indikator Manfaat Bersih

1. Memberikan manfaat pada pengguna, Meningkatkan kinerja organisasi.
2. Pengambilan Keputusan, Meningkatkan berbagi pengetahuan, Kekuatan atau pengaruh individu

7. Pengertian Mobile Banking (M-Banking)

Menurut Bank Indonesia, internet banking adalah salah satu dari layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi dan menyelesaikan transaksi perbankan melalui Internet. Pada *website* bank dilengkapi dengan sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui peraturan bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bank Umum Dalam Penggunaan Teknologi Informasi yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman dan murah yang tersedia kapan saja (24 jam) dan dapat diakses dari mana saja baik itu HP, PC/Komputer, Laptop/Notebook, PDA dan lain-lain. Bukti nyata bahwa mobile banking juga telah tersebar di seluruh dunia ditunjukkan dengan berkembangnya mobile banking di negara Eropa terutama di Jerman dan juga di Amerika Serikat yang merupakan pengguna terbesar mobile banking di negara.

Ujang Sumarwan menjelaskan bahwa Mobile Banking adalah layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank melalui telepon, seperti halnya internet banking, di mana pelanggan tidak perlu pergi ke bank, dan dapat melakukan transaksi perbankan dengan mengirimkan SMS.

M-Banking adalah layanan inovatif dari bank yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Mobile Banking yang juga dikenal dengan m-banking adalah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan sarana komunikasi bergerak seperti telepon genggam, sehingga memungkinkan transaksi perbankan melalui aplikasi telepon genggam (lebih baik) (Riswandi, 2005). Menurut Kim et al. dalam Rokibul (2013:98) mobile banking adalah aplikasi m-commerce yang memungkinkan nasabah mengakses rekening bank melalui perangkat mobile Banking untuk melakukan transaksi bank dan transaksi lengkap seperti menyeimbangkan cek, memeriksa status rekening, mentransfer uang dan menjual saham.

Bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler atau smartphone. Layanan Mobile Banking tersedia melalui menu yang telah tersedia pada kartu SIM (Subscriber Identity Module), USSD (Unstructured Supplementary Service Data), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal. Mobile banking menawarkan kemudahan dibandingkan SMS banking. Pelanggan tidak perlu mengingat format pesan SMS yang dikirim ke Bank atau nomor tujuan SMS banking. ke service center yang disediakan oleh bank.

Berikut ini beberapa fitur yang bisa dinikmati di sebagian besar aplikasi mobile banking:

- a. Layanan transfer antar bank, pembayaran tagihan kartu kredit.
- b. Layanan pembayaran kebutuhan rumah, seperti listrik, PDAM, hingga internet.
- c. Layanan pembayaran premi Bpjs Kesehatan dan asuransi swasta lainnya.
- d. Layanan pembelian dan top up dompet digital, seperti OVO, Gopay, hingga LinkAja.
- e. Layanan pembayaran pajak, investasi seperti deposito.

- f. Layanan administrasi perbankan, seperti cetak Rekening Koran, penggantian PIN ATM, layanan lainnya.

1. Manfaat Penerapan Mobile Banking (*M-Banking*)

Adapun yang dapat diperoleh dari manfaat penerapan Mobile Banking adalah sebagai berikut:

- Mudah, Untuk langsung transaksi perbankan, kita tidak perlu datang langsung ke bank kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.
- Praktis, Setiap nasabah dapat melakukan perbankan secara langsung melalui ponsel setiap saat, di mana saja, dan kapan saja.
Setiap nasabah dapat melakukan perbankan secara langsung seluler kapan saja, di mana saja, kapan saja
- Aman, Mobile Banking dilengkapi dengan sistem proteksi maksimal yang secara otomatis deprogram setelah pendaftaran. Disamping dengan kode pin yang dipilih sendiri dan nomor ponsel unit dicatat, setiap transaksi yang dilakukan juga acak memastikan keamanan pelanggan.
- Nyaman, Nasabah seperti mempunyai ATMM dalam genggaman tangan, karenan berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui M-Banking kecuali penarikan tunai.
- Penggunaan yang bersahabat, Mobile Banking seharusnya mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah dapat memilih jenis transaksi menu yang tersedia anpa harus mengingat kode transaksi yang ingin dilakukan.

Jika pelanggan puas, perusahaan dapat memperoleh beberapa keuntungan, seperti hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi lebih harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pemakaian ulang dan pembentukan loyalitas pelanggan, menghasilkan rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan, meningkatkan reputasi perusahaan baik di mata pelanggan maupun nasabah, dan meningkatkan keuntungan finansial.

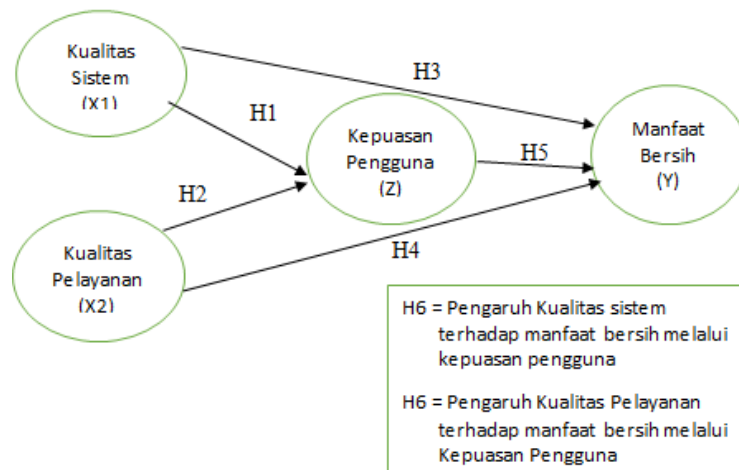
2. Fungsi Mobile Banking

Nasabah dapat memahami manfaat Mobile Banking jika mereka tahu bagaimana aplikasi ini membantu mereka melakukan transaksi keuangan. Pelanggan tidak perlu pergi ke ATM atau bank untuk melakukan transaksi keuangan seperti berbelanja, transfer uang, dan membayar kebutuhan hidup.

Adapun fungsi Mobile banking adalah sebagai berikut:

- Memungkinkan palanggan untuk memeriksa saldo dan riwayat transaksi bank.
- Melakukan transaksi pembayaran dari satu orang ke orang lain.
- Memberikan informasi tentang lokasi ATM atau cabang ke bank berikutnya.
- Menyajikan laporan dan ringkasan kegiatan keuangan sesuai dengan permintaan pelanggan.
- Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan.
- Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket internet, dan layanan lainnya.

Kerangka Hipotesis dalam Model penelitian



3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini melakukan penelitian kuantitatif dengan tujuan menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih, yang datanya diwakili dalam angka, dan dianalisis dengan teknik statistik.

Penelitian ini melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Manfaat Bersih dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr Sutomo jl. Dr. Sutomo, Pasar Jambi, Ps. Jambi, Kec. Ps. Jambi, Kota Jambo, Jambi 36113. Penelitian ini direncanakan pada Oktober 2022.

4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh variable kualitas sistem terhadap variable kepuasan pengguna menunjukkan nilai t-hitung sebesar $3,429 > 1,664$ dengan nilai P value sebesar $0,001 < 0,05$. Maka t-hitung $>$ t-tabel dengan nilai P value $<$ $0,05$, dengan demikian penelitian ini menerima H1 dan menolak H0 bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas sistem dapat meningkatkan kepuasan nasabah *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hal ini sejalan dengan penelitian Dian Pertiwi dkk. dan Ni Made Asri Sasmita dkk. menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan model yang diajukan DeLone dan McLean (2003) yang mengatakan bahwa seharusnya Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Karakteristik sistem informasi yang diinginkan adalah kualitas sistem. Karakteristik sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: sistem mudah diakses, mudah digunakan, fitur interaktif dan menarik yang tersedia, penyajian informasi yang dapat disesuaikan dengan selera pengguna, dan waktu respons sistem yang cepat. Namun, kepuasan pengguna adalah tanggapan atau pendapat yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna dalam pengalaman atau interaksinya dengan sistem informasi. Kotler (2014) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen setelah membandingkan kinerja produk yang diharapkan dengan yang dipikirkan. Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah agar bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan sebagai hasil evaluasi pelanggan atas apa yang mereka harapkan dari pembelian dan konsumsi produk/jasa. Maka dengan meningkatkan kualitas sistem akan berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh variable kualitas layanan terhadap variable kepuasan pengguna menunjukkan nilai t-hitung sebesar $2,939 > 1,664$ dengan nilai P value sebesar $0,003 < 0,05$. Maka t-hitung $>$ t-tabel dengan nilai P value $<$ $0,05$, dengan demikian penelitian ini menerima H2 dan menolak H0 bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa dengan meningkatnya kualitas layanan dari *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia akan berdampak positif dan meningkatkan pula kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobil banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dian Pertiwi dkk. yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktornya menentukan keberhasilan bank untuk mengurus bisnisnya. Untuk bank itu kepuasan pelanggan jangka panjang harus menjadi salah satu tujuan strategi Perusahaan. Ini karena umpan balik pelanggan menentukan apakah pelanggan tetap menggunakan atau menukar produk atau layanan bank di bank lain dan secara tidak langsung Keraguan tentang kredibilitas bank sebelumnya. masalah ini menciptakan citra yang buruk masyarakat, jadi bisa dibilang begitu juga kepuasan pelanggan juga terpengaruh kelangsungan hidup bank itu sendiri. Kepuasan mencerminkan nilai seorang tentang kinerja produk maupun jasa anggapnya, atau hasil dan kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan pelanggan maupun nasabah akan mencapai jika persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk yang diharapkan.

3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variable kualitas sistem terhadap variable manfaat bersih dengan nilai t-hitung sebesar $2,072 > 1,664$ dengan nilai P value sebesar $0,039 < 0,05$. Maka t-hitung $>$ t-tabel dengan nilai P value $<$ $0,05$, dengan demikian penelitian ini menerima H3 dan menolak H0 bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Hipotesis dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuyut Krisdiantoro dkk., William Frado Pattipeilohy dkk. dan Ni Made Asri Sasmita dkk. menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

Hipotesis ini juga sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Dimana pada indikatornya, kualitas sistem ditunjukkan pada kemudahan pengguna, kecepatan akses dan keamanan.

Teori pada model TAM sendiri menginisiasi tentang model penerimaan teknologi. TAM merupakan suatu model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami, faktor-faktor mempengaruhi diterimanya suatu penggunaan teknologi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*Acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi, TAM merupakan suatu model yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap sistem teknologi (Jogianto, 2009: 111). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk persepsi *ease of use* dan persepsi *usefulness*. Keduanya mempunyai pengaruh ke niat perilaku (*behavior intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi (*behavior intention*) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Disamping itu, penelitian ini sejalan dengan Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Dimana perspektif ini menjelaskan tentang sebuah model yang merefleksikan ketergantungan enam pengukuran. kesuksesan informasi. McGill et al. (2003) mengembangkan dan menguji instrumen yang terdiri dari 40 item untuk mengukur delapan faktor kualitas sistem informasi. Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi Manfaat Bersih maka akan cenderung puas dalam menggunakan sistem tersebut. Pengguna sistem informasi akuntansi yang mendapatkan sesuatu hasil yang diinginkan dari sistem tersebut akan merasa lebih puas dan akan menggunakan sistem tersebut. Kualitas sistem mengacu pada seberapa baik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna (Delone and Mclean 1992). Kualitas sistem diukur secara subjektif oleh pengguna sehingga kualitas sistem yang digunakan merupakan kualitas sistem yang dirasakan atau menurut pandangan masing-masing individu. Kualitas sistem mengukur pemrosesan informasi oleh sistem yang digunakan atau keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi sistem. Karena sistem mana yang akan diterapkan harus berkualitas tinggi bagi pengguna.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variable kualitas layanan terhadap variable manfaat bersih dengan nilai t-hitung sebesar $1,293 < 1,664$ dengan nilai P value sebesar $0,197 > 0,05$. Maka t-hitung $< t$ -tabel dengan nilai P value $> 0,05$, dengan demikian penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_4 bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap manfaat bersih pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hipotesis ini sejalan dengan penelitian oleh Dian Pertiwi dkk. bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Hasil penelitian ini menandakan bahwa tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan yang ada pada *mobile banking* BSI tidak memberikan efek apapun terhadap manfaat bersih. Hal ini dikarenakan *mobile banking* lebih erat kaitannya dengan interaksi antara manusia dengan sistem yang ada di dalam *mobile banking* tersebut, sehingga tidak merasakan dampak pelayanan nyata yang dirasakan oleh *user* dari *mobile banking* ini. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan tidak dapat mempengaruhi manfaat bersih *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hal ini menandakan walaupun kualitas pelayanan yang baik yang di indikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna tetapi tidak dengan manfaat bersih. Sehingga penelitian ini bertolakbelakang dengan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Kualitas pelayanan didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pengguna. Sistem memberikan rasa aman dan membuat pengguna merasa nyaman dalam menangani dan mengirimkan informasi melalui sistem informasi. Kecepatan reaksi penyedia sistem juga dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi. Jika penyedia layanan peka untuk menyelesaikan masalah pengguna, akan sangat membantu pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya.

5. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

Pengaruh variable kepuasan pengguna terhadap variable manfaat bersih menunjukkan nilai t-hitung sebesar $1,352 < 1,664$ dengan nilai P value sebesar $0,177 > 0,05$. Maka t-hitung $< t$ -tabel dengan nilai P value $> 0,05$, dengan demikian penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_5 bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih.

Hasil penelitian ini menandakan bahwa kenaikan maupun penurunan kepuasan pengguna tidak memberikan dampak atau tidak dapat menaikkan atau menurunkan manfaat bersih. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erwin S. Panjaitan menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak dapat mempengaruhi manfaat bersih.

Dari pernyataan diatas, maka *mobile banking* dikategorikan sistem yang belum maksimal karena belum mendatangkan manfaat yang signifikan dan hal itu dapat dilihat masih terdapat keluhan dari nasabah dimana *mobile banking* pernah mengalami gangguan sehingga mendatangkan respon yang kurang baik dari nasabah terhadap *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Sehingga hasil ini memotivasi pihak perbankan untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui fasilitas-fasilitas yang dapat diberikan salah satunya dengan kualitas sistem maupun kualitas layanan karena kualitas sistem dan layanan dapat

meningkatkan kepuasan pengguna yang didapatkan dalam penelitian ini. Sehingga dengan cara yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna diharapkan juga dapat berdampak pada manfaat bersih.

6. Kepuasan Pengguna Memediasi Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih

Pada pengujian pengaruh tidak langsung pertama menunjukkan bahwa nilai t-statistik menunjukkan nilai $1,294 < 1,664$ dengan nilai P value $0,196 > 0,05$ maka hipotesis pada penelitian ini menunjukkan terima H_0 dan tolak H_6 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat efek mediasi kepuasan pengguna dalam memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih. Hal ini disebabkan oleh kepuasan nasabah sendiri yang tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Dengan demikian penyebab tersebut menjadikan kepuasan nasabah tidak dapat memediasi pengaruh tersebut. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik akan langsung mempengaruhi manfaat yang dirasakan tanpa harus memerlukan banyak waktu untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Pada umumnya, banyak orang yang hanya menggunakan dalam waktu singkat dan langsung menyimpulkan bahwa layanan tersebut dapat memberikan manfaat yang lebih banyak atau tidak. Sehingga kepuasan bukan menjadi perantara dari manfaat bersih yang dipengaruhi oleh kualitas sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah Khairunnisa dan Muhammad Yunanto menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak dapat memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih.

7. Kepuasan Pengguna Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih

Pada pengujian pengaruh tidak langsung pertama menunjukkan bahwa nilai t-statistik menunjukkan nilai $1,192 < 1,664$ dengan nilai P value $0,234 > 0,05$ maka hipotesis pada penelitian ini menunjukkan terima H_0 dan tolak H_7 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih.

Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa dengan adanya variable kepuasan nasabah tidak mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih. Hal ini dapat ditandai dengan analisis dari pengaruh langsung dimana kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara langsung tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Sehingga dengan tidak berpengaruhnya variable independen maupun variable intervening dalam penelitian ini menyebabkan ditolakannya hipotesis ketujuh dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah Khairunnisa dan Muhammad Yunanto menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak dapat memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih. Ulfah Khairunnisa dan Muhammad Yunanto menambahkan bahwa kualitas layanan pada sistem elektronik nampaknya juga masih kurang dapat diharapkan, karena sistem elektronik merupakan sistem yang baru. Tidak tersedianya pusat layanan bantuan secara online membuat pengguna sistem kesulitan untuk berkonsultasi mengenai masalah yang mereka temui. Pengguna sistem elektronik lebih memilih untuk mengkonsultasikan masalah yang mereka temui pada lain. Ini mengindikasikan bahwa tanggapan pemilik selaku penyedia sistem elektronik masih belum memuaskan kebutuhan mereka.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, hal ini berarti kualitas sistem mampu mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan.
2. Terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, hal ini berarti kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan.
3. Terdapat pengaruh secara signifikan kualitas sistem terhadap manfaat bersih, hal ini berarti kualitas sistem mampu mempengaruhi manfaat bersih secara signifikan .
4. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih, hal ini berarti kualitas pelayanan belum mampu mempengaruhi manfaat bersih secara signifikan.
5. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, hal ini berarti kepuasan pengguna belum mampu mempengaruhi manfaat bersih secara signifikan.
6. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih, hal ini berarti kepuasan pengguna tidak mampu memediasi kualitas sistem terhadap manfaat bersih secara signifikan.

7. Tidak terdapat pengaruh secara signifikan kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih, hal ini berarti kepuasan pengguna tidak mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih secara signifikan.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Azhar Susanto, "Kualitas Sitem Informasi Akuntansi," hlm. 14. Bandung, Lingga Jaya, 2013.
 Imam, Ghozali. "Aplikasi Analisis Multivarieta IBM Spss 23," Universitas Diponegoro., hlm. 47. Yogyakarta, 2018.
 Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, hlm. 45-46, Jakarta, 2020.
 Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung, 2016.

Jurnal:

- Adela, Melfi. "pengaruh layanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)," n.d., 89.
 Agustina, Ruslinda, Rara Gustiana, and Octafia Amini. "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin" 14, no. 1 (2021).
 Amarin, Shanaz, and Tri Indra Wijaksana. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)." *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4, no. 1 (April 28, 2021): 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>.
 Angel BR Pakpahan, Dominick My. "Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun," 16. Medan, 2023.
 Arafat, Ivan Rukma. "Pengaruh kualitas sitem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan maanfaat bersih monsoonsim berdasarkan model keberhasilan delone and mclean pada mahasiswa/i akuntansi universitas islam indonesia," 2020.
 Arikunto. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik," Rineka., hlm. 37. Jakarta, 2006.
 Bari, Rija Fathul. "Analisis faktor-faktor kesuksesan Mobile Banking (M-banking): Studi Empiris terhadap Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (D&M Is Succes Model)," n.d.
 bolon, Nelson Tampu. "Bijak Ber-Ebanking," n.d., hlm. 13-14.
 Fahlevi, Pahri, and Athanasia Octaviani Puspita Dewi. "Analisis Aplikasi Jateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)," n.d.
 Fandi, Achmad. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT. Bank Syariah Mandiri Surabaya" 2 (2019): 8.
 Febrianta, Andika. "Pengaruh layanan mobile banking dan automatic teller machine (ATM) Terhadap tingkat kepuasan nasabah bank syariah mandiri (Studi Kasus di Min 12 Medan)," n.d., 7.
 Hariyadi, Risky, Marsellina Fitri, and Debby Arisandi. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Keamanan Sitem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan" 2 (2019): 13.
 Hastuti, Rizka, Aditya Wardhana, and M Si. "Pengaruh kualitas layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan nasabah," n.d.
 Indahningwati, Asmara. "Kepuasan Konsumen Pada Layanan SIM Keliling," CV. Jagad Publishing., hlm. 13. Surabaya, 2019.
 Indriyani, Lifti. "Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung)," n.d.
 Khusna, Isroul. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado)," 23. Manado, 2020.
 Kurniawan, Taufan Adi, Dewi Kusuma Wardani, and Ely Jupita Lestari. "Pengaruh Kualitas Sistem Mobile Banking terhadap Laba Bersih dengan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening," n.d., 8.
 Maksi, mohammad irfan. "Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap Net Benefits pemakaian sistem pembayaran Briva dengan Variabel Intervening kepuasan pengguna (Validasi model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean)," n.d., 92.
 Nabela, Farah. "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman," 37, 2022.

- Nur Asyifa, Nisrina. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya," 32. brawijaya, 2022.
- NurRianto, M. "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah," Alfabeta., Hlm.192-192. Bandung, 2010.
- Rahmadianita, Annisa. "Pengaruh Pengawasan Kerja Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Andalas Karya Mulia Pekanbaru," 31. Pekanbaru, 2022.
- Saiful Fahmi, Muhammad. "Pengaruh Perhatian Orang Tua Dan Disiplin Belajar Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Melalui Motivasi Belajar Siswa MA Mazro'atul Huda Wonorengo Kabupaten Demak (Studi Kelas XI IPS Tahun Ajaran 2013/2014)," 63. Semarang, 2015.
- Santi, Deni Widya. "Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu," 2021.
- Suryo Amelia, Yusti. "Analisis Pengaruh Desain Produk, Layanan Purna Jual, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio Fino 125 (Studi Kasus Pada Konsumen Yamaha Mataram Sakti Pedurungan Semarang)," 37. Semarang, 2019.
- Syahfitri, Kholifah Rizkia, Rina Trisnawati, and Fatchan Ahyani. "Dampak Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Net Benefit Pemakaian Website Lazismu Solo Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna." *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo* 8, no. 2 (August 1, 2022): 32. <https://doi.org/10.35906/jurakun.v8i2.1017>.
- "Dampak Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Net Benefit Pemakaian Website Lazismu Solo Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna." *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo* 8, no. 2 (August 1, 2022): 17. <https://doi.org/10.35906/jurakun.v8i2.1017>.
- Ulfah, Fauziah. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Bank Umum Syariah Di Bandung," 34. Bandung, 2015.
- "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Bank Umum Syariah Di Bandung," 46. Bandung, 2015.
- Yudianto, Andre. "Analisis kelayakan ekonomi penanganan banjir sungai bringin kota semarang," n.d.
- Zuhelti, Neti, and Busriadi Busriadi. "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Sistem Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo." *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan dan Manajemen Syariah* 3, no. 1 (August 9, 2021): 26-44. <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v3i1.281>.