

# Pengaruh Kegagalan Fungsional, Kegagalan Sistem, Kegagalan Informasi Dan Kegagalan Layanan Terhadap Penggunaan M-Banking Serta Kaitannya Dengan Kepuasan Nasabah Bca Mobile Di Indonesia

Intan Ayu Permatasari<sup>1</sup>, Fitriani Nur Utami<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, intanayup@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, utaminurfitriani@telkomuniversity.ac.id

## Abstract

*The rapid development of technology has become the main driver of the emergence of digital-based products and services. One of the technology-based banking service products is mobile banking. In Indonesia, the mobile banking that has the most users is BCA Mobile. However, with the most users, the quality of BCA Mobile itself still often complained about by its users. This study aims to determine how much influence functional failure, system failure, information failure, and service failure have on the use of BCA Mobile and its relationship with user satisfaction. The method used is quantitative method. The sampling technique uses SRS or simple random sampling with a sample size of 400 respondents who are BCA Mobile users in Indonesia. Data collection using a questionnaire distributed via Google Form. The data analysis technique used is SEM - PLS with SmartPLS 4.0 software. The results of this study indicate that functional failures, system failures, information failures, and service failures are in the "Good" category. Functional failure, information failure, and service failure have no effect on the use of BCA Mobile. Meanwhile, system failure has a negative and significant effect on the use of BCA Mobile. And the use of BCA Mobil affects user satisfaction.*

*Keywords-failure, mobile banking, satisfaction*

## Abstrak

Perkembangan teknologi yang begitu pesat menjadi pendorong utama munculnya produk dan layanan berbasis digital. Salah satu produk layanan perbankan berbasis teknologi adalah mobile banking. Di Indonesia, mobile banking yang memiliki pengguna terbanyak adalah BCA Mobile. Namun, dengan jumlah pengguna terbanyak, kualitas dari BCA Mobile sendiri masih sering dikeluhkan oleh para penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan terhadap penggunaan BCA Mobile dan hubungannya dengan kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan SRS atau simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden yang merupakan pengguna BCA Mobile di Indonesia. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui Google Form. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM - PLS dengan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan berada pada kategori "Baik". Kegagalan fungsional, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan BCA Mobile, sedangkan kegagalan sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan BCA Mobile, dan penggunaan BCA Mobil berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci-kegagalan, *mobile banking*, kepuasan

## I. PENDAHULUAN

*Mobile banking* adalah sebuah inovasi yang dilakukan perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era kemajuan teknologi ini. *Mobile banking* diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan lebih bagi penggunaannya lebih dari pelayanan bank konvensional. Bank Central Asia atau BCA adalah bank pertama yang

meluncurkan sistem mobile banking ini. Selain pelopor untuk mobile banking. Di Indonesia sendiri *mobile banking* dengan pengguna terbanyak adalah BCA Mobile. Namun dengan pengguna yang paling banyak, kualitas dari BCA Mobile sendiri masih sering dikeluhkan oleh para penggunanya. Hal-hal yang sering dikeluhkan adalah kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan.

Pada jurnal acuan oleh Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) berjudul *Impact of Mobile Banking Failure on Bank Customers' Usage Behaviour: The Mediating Role of User Satisfaction* memiliki objek penelitian yang tidak secara spesifik menyebutkan nama bank yang memiliki layanan mobile banking. Serta jurnal acuan oleh Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020) berjudul *Understanding the Impact of Digital Service Failure on Users Integrating Tan's Failure and Delone and Mclean's Success Model* memiliki objek penelitian digital service. Dengan adanya jurnal acuan, masalah, dan data-data yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut terkait pengaruh kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi dan kegagalan layanan terhadap penggunaan m-banking serta kaitannya dengan kepuasan nasabah BCA Mobile di Indonesia.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Mobile Banking

Mobile banking menurut Nasution, Aminy, & Ramadani (2019) dalam Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Azis, D. A. (2023) adalah suatu layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk bertransaksi melalui perangkat seluler atau smartphone. Sedangkan menurut Kim et al. (2009) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) mendeskripsikan mobile banking sebagai sebuah subkelompok aplikasi e-commerce pada perangkat seluler yang disediakan oleh bank. Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan para ahli dapat disimpulkan bahwa mobile banking merupakan suatu aplikasi layanan yang diberikan oleh bank yang dapat diakses melalui perangkat smartphone untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

### B. Kegagalan Mobile Banking

Mustafa et al. (2020) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) menyatakan bahwa kegagalan fungsional, kegagalan informasi, dan kegagalan sistem menjadi penyebab utama kegagalan layanan online di bank. Tan et al., (2016) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) juga menjelaskan tiga jenis dimensi kegagalan yaitu kegagalan fungsional, kegagalan informasi, dan kegagalan sistem. Delone dan Mclean (2004) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) model keberhasilan sistem diadaptasi menjadi dimensi kegagalan layanan. Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan oleh para ahli, kegagalan mobile banking adalah ketika pengguna mobile banking dihadapkan dengan berbagai masalah yang menghambat jalannya transaksional pada aplikasi mobile banking. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kegagalan mobile banking terdapat empat dimensi yaitu kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan.

### C. Kegagalan Fungsional

Kegagalan fungsional telah diadaptasi dari model keberhasilan system informasi seperti yang telah dijelaskan Delone & McLean (2003), Delone & Mclean (2004), Holloway & Beatty (2003) dalam Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020). Kegagalan fungsional sendiri diartikan sebagai kegagalan ketika fungsionalitas yang disediakan pada layanan digital tidak memungkinkan pengguna mencapai aktivitas transaksional yang diinginkan (Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A., 2020). Mustafa et al. (2020) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) menjelaskan bahwa terkadang pengguna merasa kesal karena kegagalan transaksi yang terjadi karena kegagalan suatu fungsi. Berdasarkan penjelasan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kegagalan fungsional adalah kegagalan fungsi pada layanan digital yang menyebabkan pengguna gagal melakukan aktivitas transaksional yang diinginkan.

Tan et al., (2016) dalam Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020) menyebutkan bahwa kegagalan fungsional terdiri dari kegagalan mengenali kebutuhan, kegagalan mengidentifikasi alternatif, kegagalan evaluasi alternatif, kegagalan dalam mengakuisisi, dan kegagalan pasca pembelian.

### D. Kegagalan Sistem

Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) menyimpulkan berdasarkan penelitian terdahulu bahwa alasan jelas mengapa konsumen tidak menyelesaikan transaksi akhir dengan tiba-tiba meninggalkan halaman e-banking adalah kegagalan sistem. Venkatesh dan Goyal (2010) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021)

menjelaskan berdasarkan penelitian terdahulu membenarkan bahwa penurunan tingkat respon aplikasi mobile banking pada akhirnya mengakibatkan penurunan tingkat transaksi akhir yang dilakukan oleh nasabah. Berdasarkan beberapa penjelasan menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kegagalan sistem adalah penurunan tingkat respon aplikasi mobile banking yang menyebabkan pengguna tidak dapat menyelesaikan transaksi akhir.

Tan et al., (2016) dalam Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020) menyebutkan bahwa kegagalan sistem terdiri dari tidak dapat diakses, tidak dapat beradaptasi, tidak dapat dinavigasi, penundaan, dan keamanan.

#### E. Kegagalan Informasi

Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) menjelaskan bahwa terkadang konsumen dipengaruhi oleh informasi yang dapat diakses pada aplikasi mobile banking untuk melakukan tugas-tugas yang tidak direncanakan sebelumnya. Mustafa et al. (2020) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) menyebutkan informasi yang tidak relevan dan tidak memadai dapat mempengaruhi penggunaan mobile banking kedepannya. Berdasarkan penjelasan para ahli dapat disimpulkan bahwa kegagalan informasi adalah kegagalan mobile banking dalam menyediakan informasi yang relevan dan memadai sehingga menghambat keinginan transaksi pengguna.

Tan et al., (2016) dalam Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020) menyebutkan bahwa kegagalan informasi terdiri dari ketidakakuratan informasi, ketidaklengkapan informasi, kesalahan informasi, informasi yang tidak relevan, dan informasi yang tidak tepat waktu.

#### F. Kegagalan Layanan

Menurut berbagai penelitian terdahulu oleh Delone dan Mclean (2004), Holloway dan Beatty (2003), Lee dan Kozar (2006), Petter et al. (2008, 2013), Seddon (1997), dan Wang and Liao (2008) dalam Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020) mengidentifikasi kegagalan layanan digital adalah kegagalan yang tidak dapat melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) menjelaskan bahwa ketika layanan mobile banking gagal maka terjadi penurunan layanan yang ditawarkan kepada nasabah pada saat transaksi online. Berdasarkan penjelasan para ahli dapat disimpulkan bahwa kegagalan layanan adalah ketika mobile banking gagal memenuhi kebutuhan pengguna karena penurunan layanan.

Delone & Mclean (2004) dalam Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020) menyebutkan bahwa kegagalan informasi terdiri dari ketidakpercayaan, kurangnya empati, tidak responsif, tidak dapat memahami, dan tidak dapat diandalkan.

#### G. Penggunaan *Mobile Banking*

Sahoo dan Pillai (2017) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) memberikan gambaran keterlibatan pengguna mobile banking sebagai dorongan bawaan dari nasabah bank untuk berbaaur dan berkolaborasi dengan layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhannya. Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) menyimpulkan bahwa ketika nasabah bank menggunakan mobile banking maka muncul keinginan untuk berinteraksi dengan mobile banking tersebut, Berdasarkan penjelasan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa penggunaan mobile banking adalah ketika nasabah menggunakan mobile banking untuk memenuhi kebutuhan transaksionalnya tanpa perlu secara fisik mengunjungi bank.

Dimensi penggunaan mobile banking sendiri menurut Zhou et al. (2010) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) sebagai berikut:

1. Menggunakan perangkat mobile
2. Mengelola akun
3. Melakukan transfer
4. Berlangganan produk perangkat mobile secara eksklusif

#### H. Kepuasan Pengguna

Sesuai dengan model yang dibuat dan diuji oleh DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa kesuksesan implementasi sistem dapat dilakukan dengan menggunakan parameter kepuasan pengguna sebagai acuan kesuksesan implementasi sebuah sistem. Sedangkan kepuasan konsumen menurut Kotler dkk (2019) dalam Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Azis, D. A (2023) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa dengan ekspektasi yang dimilikinya. Berdasarkan penjelasan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan

bahwa kepuasan pengguna adalah parameter penilaian kesuksesan sistem informasi, kepuasan pengguna dapat tercapai ketika kinerja prosuk atau jasa sesuai atau melebihi ekspektasi.

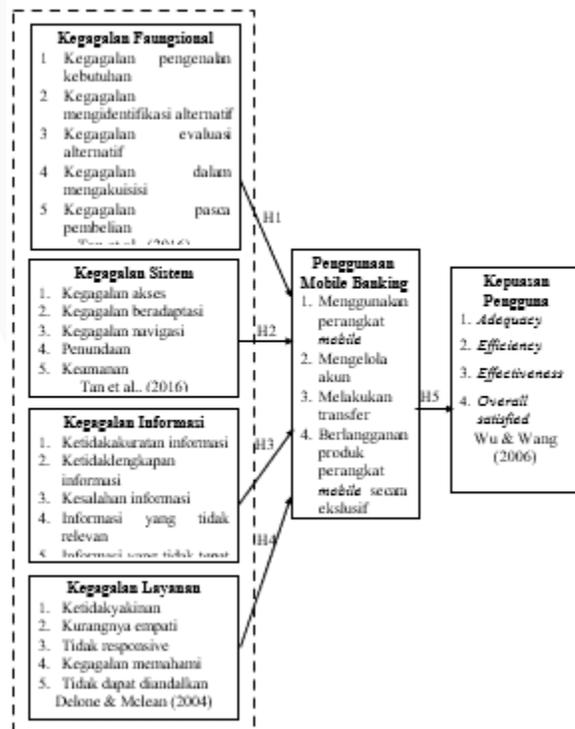
Dimensi kepuasan pengguna menurut Wu & Wang (2006) dan Urban dkk (2010) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) sebagai berikut:

1. Adequacy (sudut pandang memadai)
2. Efficiency (efisiensi)
3. Effectiveness (efektif)
4. Overall satisfied (kepuasan secara menyeluruh)

I. Kerangka Berfikir

Penelitian ini dilakukan setelah melakukan analisis terhadap aplikasi BCA Mobile yang menjadi aplikasi mobile banking dengan pengguna terbanyak. Meskipun memiliki pengguna terbanyak, kepuasan pengguna belum dicapai dengan maksimal oleh BCA Mobile dilihat melalui rating yang didapatkan BCA Mobile baik di Google Playstore maupun App Store. Setelah melakukan analisis lebih lanjut, pengguna BCA Mobile banyak mengeluhkan mengenai beberapa kegagalan dalam aplikasi yakni kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan.

Pada penelitian ini, kerangka pemikiran akan menjelaskan hubungan antara kegagalan fungsional (X1), kegagalan sistem (X2), kegagalan informasi (X3), dan kegagalan layanan (X4) terhadap penggunaan mobile banking (Y1) serta kaitannya dengan kepuasan pengguna (Y2). Model kegagalan yang digunakan adalah model kegagalan Tan et al., (2016) dan diintegrasikan dengan model keberhasilan sistem informasi De Lone dan Mc Lean (2003). Tan et al. (2016) dalam Kamboj, S., Sharma, M., & Sarmah, B. (2021) mengidentifikasi tiga jenis dimensi kegagalan yaitu kegagalan fungsional, kegagalan sistem, dan kegagalan informasi. Kegagalan fungsional meliputi kegagalan pengenalan kebutuhan, kegagalan mengidentifikasi alternatif, kegagalan evaluasi alternatif, kegagalan dalam mengakuisisi, dan kegagalan pasca pembelian.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran  
(Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti, 2024)

J. Hipotesis Penelitian

- H1: Kegagalan fungsional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking
- H2: Kegagalan sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking
- H3: Kegagalan informasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking
- H4: Kegagalan layana berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking
- H5: Penggunaan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena data yang diperoleh dan diolah dinyatakan dalam angka dan membutuhkan perhitungan dalam pengolahan datanya. Kemudian, peneliti menggunakan metode deskriptif bertujuan untuk mengetahui dan mendalami bagaimana tanggapan dari pengguna BCA Mobile terhadap penggunaan dan kepuasan dengan BCA Mobile.

Peneliti menggunakan metode PLS SEM dengan *software* SmartPLS 4.0 untuk menganalisis hubungan antara variabel. *Structural Equation Model* (SEM) sendiri berbasis kovarian yang bertujuan untuk menguji keualitas. Maka dapat disimpulkan bahwa *Structural Equation Model* (SEM) adalah metode analisis untuk mengukur dan menggambarkan hubungan antar variabel berbasis kovarian untuk menguji keualitas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Pengukuran Model (Outer Model)

1. *Convergent Validity*

Tabel 4.1 Hasil Convergent Validity

Hasil Outer Loading						
	Kegagalan Fungsional	Kegagalan Sistem	Kegagalan Informasi	Kegagalan Layanan	Penggunaan <i>M-banking</i>	Kepuasan Pengguna
X1.1	0.920					
X1.2	0.832					
X1.3	0.923					
X1.4	0.898					
X1.5	0.895					
X2.1		0.926				
X2.2		0.857				
X2.3		0.909				
X2.4		0.904				
X2.5		0.911				
X3.1			0.939			
X3.2			0.851			
X3.3			0.915			
X3.4			0.904			
X3.5			0.914			
X4.1				0.916		
X4.2				0.840		
X4.3				0.900		
X4.4				0.884		
X4.5				0.891		

Y1.1	0.865
Y1.2	0.686
Y1.3	0.791
Y1.4	0.775
Y2.1	0.873
Y2.2	0.718
Y2.3	0.818
Y2.4	0.835

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024)

Hair et al., (2011) menjelaskan bahwa convergent validity adalah sejauh mana konstruk menyatu untuk menjelaskan varians dari indikator-indikatornya. Outer loading memiliki nilai kriteria apabila di atas 0,5 sudah dianggap cukup memenuhi syarat convergent validity. Berdasarkan Tabel 4.7 semua indikator dinyatakan valid dan layak untuk diteliti lebih lanjut.

Tabel 4.2 Hasil Nilai AVE

Hasil Nilai AVE		
	Average variance extracted (AVE)	Kesimpulan
Kegagalan Fungsional	0.799	VALID
Kegagalan Sistem	0.813	VALID
Kegagalan Informasi	0.819	VALID
Kegagalan Layanan	0.786	VALID
Penggunaan <i>M-banking</i>	0.611	VALID
Kepuasan Pengguna	0.661	VALID

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024)

Nilai AVE minimal 0,5 menunjukkan ukuran convergent validity yang baik (Hair et al., dalam Jahan & Shahría, 2022). Pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai AVE > 0,5, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian ini yang terdiri dari Kegagalan Fungsional, Kegagalan Sistem, Kegagalan Informasi, Kegagalan Layanan, Penggunaan M-banking, dan Kepuasan Pengguna adalah valid dan memenuhi kriteria penilaian convergent validity.

2. *Discriminant Validity*

Tabel 4.3 Hasil Discriminant Validity

Hasil Nilai Fornell-Larcker Criterion						
	Kegagalan Fungsional	Kegagalan Sistem	Kegagalan Informasi	Kegagalan Layanan	Penggunaan <i>M-Banking</i>	Kepuasan Pengguna
X1	0.894					
X2	0.964	0.902				
X3	0.948	0.950	0.905			
X4	0.953	0.951	0.962	0.887		
Y1	0.534	0.542	0.540	0.529	0.782	

Y2      0.459      0.473      0.459      0.462      0.830      0.813

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024)

Hasil uji fornell-larcker criterion dinyatakan lolos uji ketika satu variabel memiliki nilai lebih bedar dibanding variabel lain (Ghozali dalam Silvia Anastasia & Kriswanto Widiawan, 2023). Pada hasil uji fornell-larcker criterion pada penelitian ini dinyatakan valid karena memiliki nilai > 0,7 dan sudah memiliki nilai kriteria discriminant validity yang baik.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 4.4 Hasil Nilai Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability

Hasil Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability					
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)	Kesimpulan
X1	0.937	0.940	0.952	0.799	RELIABEL
X2	0.942	0.945	0.956	0.813	RELIABEL
X3	0.945	0.949	0.958	0.819	RELIABEL
X4	0.932	0.934	0.948	0.786	RELIABEL
Y1	0.785	0.795	0.862	0.611	RELIABEL
Y2	0.827	0.835	0.886	0.661	RELIABEL

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memenuhi syarat dan dapat dikatakan reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai cronbach’s alpha > 0,7

B. Hasil Uji Pengukuran Struktural Model (*Inner Model*)

A. *R-Square*

Tabel 4.5 Hasil R-Square

Hasil R-Square					
	Original sample (O)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values	Kesimpulan
Y1	0.301	0.042	7,104	0.000	Support
Y2	0.689	0.060	11,484	0.000	Support

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat digambarkan bahwa nilai R-Square pada variabel Penggunaan M-Banking (Y1) adalah 0,301 yang berarti memiliki pengaruh lemah sebesar 30,1%. Hal ini mengidentifikasi variabel Kegagalan Fungsional (X1), Kegagalan Sistem (X2), Kegagalan Informasi (X3) dan Kegagalan Layanan (X4) memiliki pengaruh terhadap Penggunaan M-Banking (Y1). Sisanya sebesar 69,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak disebutkan pada penelitian ini. Sedangkan, nilai R-Square pada variabel Kepuasan Pengguna (Y2) adalah 0,689 yang berarti memiliki pengaruh moderat sebesar 68,9%. Hal ini mengidentifikasikan Kegagalan Fungsional (X1), Kegagalan Sistem (X2), Kegagalan Informasi (X3) dan Kegagalan Layanan (X4) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Sisanya sebesar 31,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak disebutkan pada penelitian ini.

B. *Q-Square*

Ghozali & Latan (2020) menyebutkan bahwa Q-Square digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dari model dan juga presiksinya. Menurut Chin dalam Gholazi & Latan (2020) menyebutkan penilaian dalam Q-Square ada tiga yaitu 0,02 menunjukkan lemah, 0,15 menunjukkan moderate, dan 0,35 menunjukkan kuat.  $Q^2 > 0$  menunjukkan model mempunyai predictive relevance dan jika  $Q^2 < 0$  menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance.

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2) (1 - R^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,301^2) (1 - 0,689^2)$$

$$Q^2 = 0,522$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dihasilkan nilai predictive relevance sebesar 0,522. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari predictive relevance  $> 0$  maka dapat disimpulkan bahwa penilaian ini memiliki nilai prediktif yang relevan.

C. *F-Square*

Hair et al., (2021) menjelaskan bahwa F Square dalam inner model SmartPLS adalah ukuran efek yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai F Square sendiri dapat diinterpretasikan antara lain, apabila nilainya 0,02 maka efeknya dianggap kecil, 0,15 dianggap sedang, dan 0,35 dianggap besar.

Tabel 4.6 Hasil Uji F-Square

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
X1 -> Y1	0.000	0.002	0.003	0.112	0.911
X2 -> Y1	0.006	0.008	0.007	0.748	0.455
X3 -> Y1	0.006	0.008	0.008	0.724	0.469
X4 -> Y1	0.000	0.003	0.004	0.041	0.967
Y1 -> Y2	2.218	2.273	0.617	3.594	0.000

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan perhitungan F Square pada Tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa hanya variabel Penggunaan M-banking (Y1) yang memiliki pengaruh besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y2).

D. *Goodness of Fit (GoF)*

Menurut Hair et al., (2017) Goodness of Fit (GoF) dalam SEM PLS digunakan sebagai ukuran untuk menilai seberapa baik dan layak model pada penelitian. Goodness of Fit (GoF) sendiri memiliki beberapa ambang batas antara lain, GoF dianggap kecil apabila  $\geq 0,10$ , GoF dianggap sedang apabila  $\geq 0,25$ , dan GoF dianggap besar apabila  $\geq 0,36$ . Berikut adalah rumus untuk GoF:

$$GoF = \sqrt{(Rata-rata AVE \times Rata-rata R^2)}$$

$$GoF = \sqrt{(((0,799+0,813+0,819+0,786+0,611+0,66)/6) \times ((0,301+0,689)/2))}$$

$$GoF = \sqrt{(0,749 \times 0,495)}$$

$$GoF = 0,609$$

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa nilai GoF pada penelitian ini sebesar 0,609, maka menunjukkan bahwa model secara keseluruhan memiliki tingkat kelayakan yang besar.

E. Uji Hipotesis

Tabel 4.7 Hasil Patch Coefficients

Hasil Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values	Kesimpulan
X1 -> Y1	0.067	0.084	0.152	0.443	0.329	Tidak Signifikan
X2 -> Y1	0.263	0.271	0.159	1,657	0.049	Signifikan
X3 -> Y1	0.269	0.256	0.174	1,548	0.061	Tidak Signifikan
X4 -> Y1	-0.044	-0.055	0.183	0.238	0.406	Tidak Signifikan
Y1 -> Y2	0.830	0.826	0.037	22,394	0.000	Support

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024)

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah jika nilai signifikansi t-value  $> 1,96$  atau nilai p-value  $< 0,05$  pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha 5\%$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak sebaliknya jika nilai t-value  $< 1,96$  dan atau nilai p-value  $> 0,05$  pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha 5\%$ ) maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Berdasarkan Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa variabel kegagalan fungsional, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* (BCA Mobile). Sedangkan untuk kategori kegagalan sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (BCA Mobile). Serta variabel penggunaan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* (BCA Mobile).

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kegagalan fungsional, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan BCA Mobile. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun terjadi kegagalan fungsional, informasi, dan layanan dalam BCA Mobile tidak akan berpengaruh terhadap penggunaannya. Namun, kegagalan sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan BCA Mobile. Serta penggunaan *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BCA Mobile, maka penggunaan BCA Mobile yang baik akan mempengaruhi kepuasan penggunanya dan akan dirasakan puas. Maka Dapat disimpulkan untuk mengubah model penelitian dengan hanya Kegagalan Sistem (X2) terhadap Penggunaan M-banking (Y1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y2),  $X2 \rightarrow Y1 \rightarrow Y2$ .

### B. Saran

#### 1. Saran Bagi Perusahaan

Saran yang dapat diberikan adalah untuk mempersingkat proses dalam BCA Mobile agar pengguna tidak memerlukan waktu lebih banyak ketika menggunakan BCA Mobile. Namun, perlu diperhatikan juga bahwa keamanan yang dirasakan pengguna berpengaruh terhadap penggunaannya. Maka, proses yang dapat dipersingkat tidak boleh mengorbankan keamanan pada BCA Mobile. Serta, BCA Mobile harus terus mempertahankan dan meningkatkan penggunaan BCA Mobile dengan cara melakukan perbaikan pada setiap masalah yang dikeluhkan penggunanya. Selain itu, perusahaan disarankan untuk dapat turut memperhatikan faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### 2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian dengan mempertimbangkan faktor atau variabel lain yang digunakan dalam penelitian ini, seperti kepercayaan, keamanan, dan lain-lain. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel yang sama tetapi dengan menggunakan objek brand yang berbeda dan merupakan kompetitor dari brand BCA Mobile agar dapat dijadikan perbandingan. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas atau mempersempit daerah penelitian dengan data yang memperkuat daerah yang dipilih.

## REFERENSI

- Dr. Zinuddin Iba, S. M. (2023). *Metode Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Ghozali, I. &. (2020). *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Undip.
- Hair, J. F. (2021). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. . Cengage Learning.
- Hair, J. J. (2011). *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*. New Jersey: PrenticeHall, Inc.
- Jahan, N. &. (2022). Factors effecting customer satisfaction of mobile banking in Bangladesh: a study on young users' perspective. *South Asian Journal of Marketing Vol.3 No.*
- Kamboj, S. S. (2021). Impact of Mobile Banking Failure on Bank Customers' Usage Behaviour: the Mediating Role of User Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*.
- Mustafa, S. Z. (2020). Understanding the impact of digital service failure on users Integrating Tan's failure and DeLone and McLean's success model. *International Journal of Information Management*.
- Rahmi, P. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. . *ARBITRASE: Journal of Economic and Accounting*.
- Silvia Anastasia, &. K. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention di PT. X. *Jurnal Tirta*, 11(2). *Jurnal Tirta*.

