

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANK JAGO MENGUNAKAN MODEL *DELONE & MCLEAN*

Maesy Azzika Anansa^{1*}, Laili Magfiroh Novia Putri Mahmud Hasan², Dea Indah Lestari³

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email*: 23082010001@student.upnjatim.ac.id

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: 23082010017@student.upnjatim.ac.id

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: 23082010023@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna aplikasi Bank Jago dengan menggunakan model keberhasilan *DeLone & McLean* yang dimodifikasi dengan penambahan variabel kepercayaan (*trust*). Model ini menggunakan kepercayaan sebagai variabel mediasi untuk menguji dampak kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, karakteristik tugas, dan jaminan struktural terhadap kepuasan pengguna. Penelitian dilakukan secara kuantitatif terhadap 400 responden pengguna aktif Bank Jago di Indonesia. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring. Instrumen diuji menggunakan metode validitas dan reliabilitas melalui SmartPLS versi 4. Hasil analisis outer model menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Namun, hasil pengujian inner model dan hipotesis menunjukkan bahwa hanya variabel kualitas sistem yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna ($p = 0,013$), sedangkan variabel lainnya tidak menunjukkan hubungan signifikan terhadap kepercayaan maupun kepuasan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pengguna lebih ditentukan oleh performa teknis aplikasi daripada aspek lainnya. Selain itu, kepercayaan ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa faktor eksternal lain kemungkinan lebih dominan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pemahaman ulang model *DeLone & McLean* dalam konteks perbankan digital serta masukan praktis bagi pengembangan layanan Bank Jago agar lebih berfokus pada peningkatan kualitas sistem untuk memperkuat kepercayaan pengguna.

Kata kunci: Bank Jago, *DeLone & McLean*, *Digital Banking*, *Fintech*, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

This study focuses on the analysis of user satisfaction of the Bank Jago application using the DeLone & McLean success model modified by adding the trust variable. This model uses trust as a mediating variable to test the impact of system quality, information quality, service quality, task characteristics, and structural assurance on user satisfaction. The study was conducted quantitatively on 400 respondents who were active Bank Jago users in Indonesia. The data collection technique was carried out through an online

questionnaire. The instrument was tested using the validity and reliability method through SmartPLS version 4. The results of the outer model analysis showed that all constructs had good validity and reliability. However, the results of the inner model and hypothesis tests showed that only the system quality variable had a significant effect on user trust ($p = 0.013$), while the other variables did not show a significant relationship to trust or satisfaction. This finding indicates that user trust is more determined by the technical performance of the application than other aspects. In addition, trust did not have a significant effect on user satisfaction, indicating that other external factors are likely more dominant. This study provides theoretical contributions in re-understanding the DeLone & McLean model in the context of digital banking as well as practical input for the development of Bank Jago services to focus more on improving system quality to strengthen user trust.

Keywords: Bank Jago, DeLone & McLean, Digital Banking, Fintech, User satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kemajuan arus digitalisasi telah memberikan pengaruh signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, terutama dalam bidang keuangan. Salah satu bentuk nyata dari kemajuan digitalisasi saat ini dalam bidang keuangan adalah munculnya fenomena *financial technology*, atau biasa disebut sebagai *fintech*. Fenomena *fintech* telah menggeser model bisnis konvensional di sektor keuangan, termasuk perbankan [1].

Sebagai inovasi digital, *fintech* diciptakan untuk membantu kebutuhan masyarakat akan pelayanan keuangan yang lebih cepat, mudah, praktis dan efisien. *Fintech* sendiri adalah penggabungan antara sistem layanan keuangan dan teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses layanan keuangan, serta memberikan kenyamanan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan [2].

Salah satu bentuk implementasi *fintech* yang menonjol di Indonesia adalah kemunculan layanan bank digital, seperti Bank Jago. Bank Jago merupakan layanan perbankan digital berupa aplikasi mobile yang dirancang untuk membantu nasabah mengelola keuangannya dengan lebih mudah, efisien, dan fleksibel, bahkan melakukan transaksi secara cepat, mudah, dan praktis [3]. Sebagai bank digital yang mudah digunakan, aplikasi Bank Jago mengintegrasikan layanan dengan platform eksternal seperti Bibit dan GoPay, sehingga pengguna dapat melakukan pengelolaan keuangan lintas aplikasi secara langsung.

Dalam lingkup fungsionalitas, Bank Jago menyediakan layanan non-transaksional seperti membuka dan menutup kantong (rekening) tambahan, mengecek saldo, mengecek mutasi rekening, mengubah password, serta mengunduh eStatement. Sementara itu, Bank Jago juga memiliki layanan transaksional meliputi transaksi transfer dana melalui RTOL (*Real-Time Online*), SKN (*Sistem Kliring Nasional*), RTGS (*Real-Time Gross Settlement*), serta transaksi pindah buku antar rekening Bank Jago. Penyediaan fitur utama ini menunjukkan komitmen Bank Jago dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masa kini yang menginginkan layanan keuangan yang serba digital, aman, praktis dan mudah diaplikasikan dalam satu platform [4].

Meskipun aplikasi Bank Jago memberikan berbagai kemudahan dalam layanan perbankan digital, masih ditemukan beberapa kendala yang seringkali dialami pengguna, seperti lambannya kinerja aplikasi yang berkaitan dengan kualitas sistem, informasi saldo yang tidak real-time yang berhubungan dengan kualitas informasi, kesulitan dalam navigasi antarmuka yang terkait dengan kualitas layanan, serta respons layanan

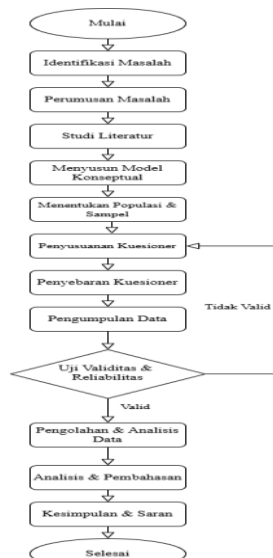
pelanggan yang kurang optimal. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan menurunkan minat mereka untuk terus menggunakan aplikasi Bank Jago.

Berbagai kendala tersebut memerlukan penelitian yang dapat menganalisis bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, karakteristik tugas, dan jaminan struktural sebagai konstruk utama dalam model *DeLone & McLean* mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Bank Digital Jago. Model *DeLone & McLean* dipilih karena telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi dan terbukti efisien dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna serta keberhasilan sistem informasi, terutama dalam konteks layanan digital.

Selain itu, penelitian ini juga mengkaji dampak kepuasan pengguna terhadap niat penggunaan lanjutan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menganalisis secara empiris pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pengguna dan niat mereka dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan layanan Bank Jago guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan loyalitas pelanggan di era digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi, sekaligus masukan praktis bagi pengembang dan manajemen Bank Jago untuk meningkatkan kualitas layanan digital yang berfokus pada kebutuhan pengguna.

2. METODE

Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna aplikasi Bank Jago menggunakan metode kuantitatif dengan model *DeLone & McLean* (2003) yang telah dimodifikasi dengan variabel trust sebagai mediator.. Proses penelitian dilakukan dalam beberapa tahap sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Tahapan penelitian

Penjelasan tahapan penelitian:

1. Identifikasi Masalah

Peneliti mengamati fenomena yang terjadi pada penggunaan aplikasi Bank Jago, beberapa kendala yang dihadapi meliputi kualitas sistem yang tidak stabil, informasi

yang kurang akurat dan tidak real-time, serta layanan pelanggan yang dirasa lambat dan kurang membantu. Selain itu, antarmuka aplikasi yang belum sepenuhnya mudah digunakan, kekhawatiran terhadap keamanan dan privasi data, serta keluhan terhadap fitur dan performa aplikasi menunjukkan perlunya peningkatan. Faktor-faktor tersebut berdampak langsung terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya menentukan niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi Bank Jago di masa mendatang. Identifikasi dilakukan melalui studi awal dan observasi pengalaman pengguna.

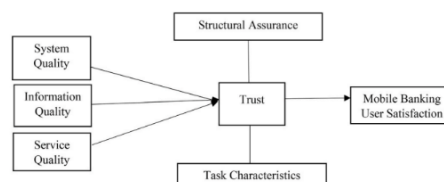
2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi, rumusan masalah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian yang mencakup hubungan antar variabel kualitas sistem, informasi, layanan, karakteristik tugas, dan jaminan struktural terhadap kepuasan pengguna dengan trust sebagai mediasi.

3. Studi Literatur

Peneliti melakukan penelaahan terhadap Model Keberhasilan Sistem Informasi dari *DeLone & McLean* yang telah direvisi pada tahun 2003, dengan enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [5]. Model ini banyak digunakan dalam mengevaluasi sistem informasi termasuk aplikasi perbankan digital. Model ini kemudian dikritisi oleh beberapa peneliti, salah satunya Seddon yang mempertanyakan validitas dimensi *use* karena dianggap tidak selalu mencerminkan kegunaan sistem [6]. Pengembangan lebih lanjut dilakukan dengan mengintegrasikan model ini ke dalam kerangka teori *self-determination* untuk menjelaskan niat penggunaan berkelanjutan dalam konteks internet banking [7]. Selain itu, studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peran sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks mobile banking [8]. Untuk memperkuat konteks empiris, peneliti turut menelaah dokumentasi resmi dari fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi Bank Jago.

4. Menentukan Model Konseptual



Gambar 2. Model modifikasi penelitian

Model konseptual dalam penelitian ini dibangun berdasarkan studi literatur, teori relevan, serta pengembangan *Information System Success Model* oleh *DeLone & McLean* (2003), yang dikombinasikan dengan pendekatan *trust*. Penelitian sebelumnya menunjukkan pentingnya dua jenis kepercayaan dalam memahami kepuasan pengguna Mobile Banking, yaitu *interpersonal trust* dan *institutional trust*. *Interpersonal trust* dianalisis melalui variabel *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *task characteristics*, sementara *institutional trust* dikaji melalui *structural assurance* [9]. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan *trust* sebagai variabel mediasi untuk menjelaskan pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*. *Trust* yang tinggi memperkuat pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*, sedangkan *trust* yang rendah dapat melemahkannya, meskipun kualitas layanan baik.

5. Menentukan Populasi dan Sampel

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan software SmartPLs. Pada penelitian ini, populasi yang diambil adalah pengguna aktif Bank Jago. Jumlah pengguna aktif Bank Jago pada kuartal I-2025 tercatat di website resmi Bank Jago sebanyak 13.000.000 pengguna. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sebagaimana ditunjukkan pada Persamaan 1:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{13.000.000}{1+32.502} = 400 \quad (1)$$

Peneliti menetapkan *margin of error* sebesar 5%, sehingga nilai $e = 0,05$. Hasil perhitungan pada Persamaan 1 menghasilkan nilai $n = 400$, sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan responden yang telah bersedia dan telah mengisi kuesioner, yang kemudian dijadikan sebagai sampel penelitian.

6. Penyusunan Kuesioner

Instrumen penelitian dilakukan melalui kuesioner online untuk mengukur kepuasan pengguna Bank Jago. Kuesioner dalam bentuk skala Likert (1 = Sangat Tidak Setuju sampai 5 = Sangat Setuju) [10]. Butir-butir pertanyaan disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel.

Tabel 1. Indikator pernyataan kuesioner

Kode	Indikator Pernyataan Kuesioner
SYS1	"Saya jarang mengalami error saat menggunakan aplikasi Bank Jago."
SYS2	"Aplikasi merespons dengan cepat saat saya melakukan transaksi atau navigasi."
SYS3	"Saya merasa aplikasi Bank Jago mudah digunakan dan navigasinya jelas."
SYS4	"Saya dapat dengan mudah menghubungkan aplikasi Bank Jago dengan layanan keuangan lain."
SYS5	"Saya merasa aplikasi Bank Jago berjalan dengan baik tanpa kendala di perangkat yang saya gunakan."
INF1	"Saya merasa informasi yang tersedia dalam aplikasi Bank Jago cukup lengkap dan mudah dipahami."
INF2	"Saya merasa informasi saldo dan transaksi dalam aplikasi selalu akurat."
INF3	"Saya merasa informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan saya."
INF4	"Saya selalu mendapatkan informasi terbaru dan konsisten dalam aplikasi Bank Jago."
INF5	"Saya merasa informasi riwayat transaksi yang ditampilkan dalam aplikasi mudah diakses dan lengkap."
SEV1	"Saya mendapatkan respon yang cepat dari layanan pelanggan Bank Jago saat mengalami masalah."
SEV2	"Saya merasa layanan pelanggan Bank Jago mampu menyelesaikan kendala yang saya hadapi dengan baik."
SEV3	"Fitur bantuan dalam aplikasi sangat membantu saya dalam memahami layanan yang tersedia."
SEV4	"Saya merasa layanan pelanggan Bank Jago melayani dengan sopan dan profesional."
SEV5	"Fitur yang dijelaskan dalam aplikasi sesuai dengan yang saya gunakan tanpa adanya perbedaan informasi".
TSK1	"Aplikasi Bank Jago membantu saya dalam mengatur dan mengelola keuangan saya."
TSK2	"Saya dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi Bank Jago."
TSK3	"Saya merasa fitur-fitur yang tersedia sesuai dengan kebutuhan finansial saya."
TSK4	"Saya merasa transaksi di aplikasi Bank Jago dapat dilakukan dengan cepat dan efisien tanpa prosedur yang rumit."
TSK5	"Saya merasa laporan keuangan yang disediakan oleh aplikasi Bank Jago membantu saya memahami kondisi keuangan saya."
SA1	"Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi Bank Jago karena sistem keamanannya terjamin."
SA2	"Saya percaya bahwa data pribadi saya dalam aplikasi Bank Jago terlindungi dengan baik."
SA3	"Saya merasa yakin bahwa setiap transaksi yang saya lakukan dalam aplikasi aman dan tidak rentan terhadap penyalahgunaan."
SA4	"Saya merasa lebih tenang karena aplikasi Bank Jago memberikan notifikasi jika ada aktivitas mencurigakan pada akun saya."
SA5	"Saya yakin bahwa jika saya mengalami masalah seperti akun diretas atau lupa akses, Bank Jago memiliki prosedur pemulihan yang cepat dan efektif."
TRU1	"Saya percaya bahwa aplikasi Bank Jago memiliki sistem yang aman dan andal."
TRU2	"Saya yakin bahwa Bank Jago adalah bank digital yang kredibel dan dapat dipercaya."
TRU3	"Saya merasa nyaman dan percaya saat menggunakan layanan Bank Jago."
TRU4	"Saya percaya bahwa Bank Jago memberikan informasi dengan transparan mengenai kebijakan dan biaya layanan."
TRU5	"Saya memilih aplikasi ini karena memiliki reputasi yang baik di kalangan pengguna."
SAT1	"Saya merasa transaksi melalui aplikasi Bank Jago berjalan dengan lancar tanpa kendala."
SAT2	"Saya puas dengan fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi Bank Jago."
SAT3	"Pengalaman saya dalam menggunakan aplikasi sesuai dengan ekspektasi saya sebelumnya."

Kode	Indikator Pernyataan Kuesioner
SAT4	"Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi Bank Jago dalam jangka panjang karena kepuasan saya terhadap layanan yang diberikan."
SAT5	"Fitur dan layanan yang saya dapatkan sesuai dengan yang dijanjikan dalam promosi atau iklan aplikasi ini"

7. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner disebarakan secara online menggunakan *Google Forms*. Responden dipilih dengan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria responden sebagai berikut:

- Klasifikasi secara rincinya sebagai berikut (Remaja usia <17 Tahun (Gen Alpha), Pemuda usia 18-24 Tahun (Gen Z), Dewasa Muda usia 25-34 Tahun (Gen milenial), Dewasa Menengah usia 35-44 Tahun (Gen milenial akhir & Gen X), Dewasa Lanjut usia >45 Tahun (Gen X))
- Pernah menggunakan aplikasi Bank Jago untuk mendapatkan pengalaman penggunaan.
- Warga Negara Indonesia

8. Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dari 400 responden pengguna aktif aplikasi Bank Jago di berbagai wilayah Indonesia. Sedangkan, data sekunder, diperoleh dari jurnal acuan, jurnal akademik, serta dokumentasi website resmi Bank Jago yang mendukung penelitian.

9. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen

Instrumen diuji validitasnya menggunakan SmartPLS Versi 4 untuk menguji validitas (*Corrected Item-Total Correlation*), memastikan setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud dan reliabilitas (*Cronbach's Alpha*), menguji konsistensi internal dari pertanyaan dalam setiap variabel ($\alpha > 0,7$ dianggap reliabel).

10. Pengolahan dan Analisis Data

Data diolah menggunakan SmartPLS untuk menguji outer model (validitas dan reliabilitas), lalu hubungan antar variabel.

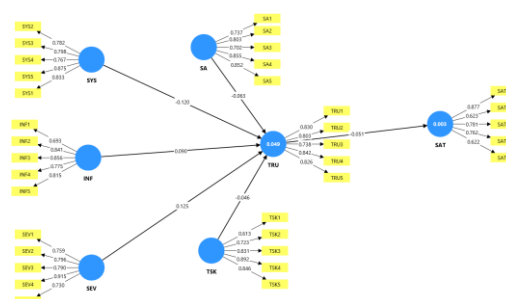
11. Analisis dan Pembahasan

Hasil analisis data dibahas untuk menguji hipotesis dan menjelaskan pengaruh variabel-variabel terhadap kepuasan pengguna dan trust.

12. Kesimpulan & Saran

Kesimpulan ditarik berdasarkan hasil analisis, disertai saran untuk pengembangan layanan digital Bank Jago serta kontribusi teoritis terhadap model sistem informasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 3. Visualisasi hubungan antar variabel dan indikator

Instrumen yang telah disusun sebelumnya perlu diuji validitas dan reliabilitasnya. Pada tahap ini, dilakukan pengujian model luar (*outer model*), model dalam (*inner model*),

serta pengujian hipotesis terhadap data yang diperoleh dari sejumlah responden yang merupakan pengguna aplikasi Bank Jago. Analisis ini dilakukan dengan perangkat lunak SmartPLS versi 4

Hasil Penelitian

Outer model

Analisis model luar bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari model, yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Pada tahap ini, dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas model, termasuk pengujian nilai *outer loading* antara variabel laten dan indikator.

Tabel 2. Hasil tes uji validitas dan reliabilitas

Kode	Cronbach's alpha	Reliability (rho_a)	Reliability (rho_c)	AVE
INF	0.865	0.896	0.897	0.637
SA	0.866	0.878	0.893	0.627
SAT	0.850	0.639	0.856	0.547
SEV	0.878	1.150	0.898	0.640
SYS	0.872	0.907	0.906	0.659
TRU	0.871	0.905	0.904	0.654
TSK	0.882	0.751	0.889	0.620

Tabel 3. *Outer loading*

Kode	Outer loadings
INF1 <- INF	0.693
INF2 <- INF	0.841
INF3 <- INF	0.856
INF4 <- INF	0.775
INF5 <- INF	0.815
SA1 <- SA	0.737
SA2 <- SA	0.803
SA3 <- SA	0.702
SA4 <- SA	0.855
SA5 <- SA	0.852
SAT1 <- SAT	0.877
SAT2 <- SAT	0.623
SAT3 <- SAT	0.781
SAT4 <- SAT	0.762
SAT5 <- SAT	0.622
SEV1 <- SEV	0.759
SEV2 <- SEV	0.796
SEV3 <- SEV	0.790
SEV4 <- SEV	0.915
SEV5 <- SEV	0.730
SYS2 <- SYS	0.782
SYS3 <- SYS	0.798

Kode	Outer loadings
SYS4 <- SYS	0.767
SYS5 <- SYS	0.875
TRU1 <- TRU	0.830
TRU2 <- TRU	0.803
TRU3 <- TRU	0.738
TRU4 <- TRU	0.842
TRU5 <- TRU	0.826
TSK1 <- TSK	0.613
TSK2 <- TSK	0.723
TSK3 <- TSK	0.831
TSK4 <- TSK	0.892
TSK5 <- TSK	0.846
SYS1 <- SYS	0.833

Hasil pengujian menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0.7, yang berarti indikator-indikator tersebut dapat dianggap valid. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* menjelaskan jika seluruh variabel memiliki konsistensi internal yang baik dengan nilai di atas 0.7. Begitu pula dengan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) yang bernilai > 0.5 , menandakan indikator mampu menjelaskan lebih dari 50% varians variabel yang diukur.

Tabel 4. HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*)

Kode	INF	SA	SAT	SEV	SYS	TRU	TSK
INF							
SA	0.084						
SAT	0.033	0.049					
SEV	0.062	0.092	0.083				
SYS	0.060	0.133	0.056	0.081			
TRU	0.084	0.085	0.067	0.116	0.138		
TSK	0.082	0.053	0.088	0.045	0.043	0.054	

Tabel 5. Uji diskriminan validitas *fornell-larcker criterion*

Kode	INF	SA	SAT	SEV	SYS	TRU	TSK
INF	0.798						
SA	0.060	0.792					
SAT	0.005	0.001	0.740				
SEV	0.020	-0.085	0.050	0.800			
SYS	0.038	0.119	-0.004	-0.058	0.812		
TRU	0.082	-0.084	-0.051	0.141	-0.134	0.809	
TSK	0.055	0.018	-0.061	-0.031	0.042	-0.051	0.787

Validitas diskriminan diuji menggunakan metode HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*) dan *Fornell-Larcker Criterion*. Nilai-nilai HTMT seluruhnya berada di bawah 0.90, dan

pada tabel *Fornell-Larcker*, nilai akar AVE (ditampilkan pada diagonal) lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa model telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Inner model

Analisis model dalam dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel laten dalam model, yang ditunjukkan melalui nilai *R-Square*. Nilai *R-Square* digunakan untuk menjelaskan seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

Tabel 6. Hasil *r-square*

Kode	R-square	R-square adjusted
SAT	0.003	0.000
TRU	0.049	0.037

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa nilai R-square untuk variabel Kepuasan Pengguna (SAT) sebesar 0,003, yang menyatakan bahwa hanya 0,3% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model. Sementara itu, nilai R-square untuk variabel Kepercayaan (TRU) sebesar 0,049, menunjukkan bahwa hanya 4,9% variasi dalam kepercayaan pengguna yang dapat dijelaskan oleh model. Rendahnya nilai R-square ini menunjukkan bahwa masih terdapat banyak faktor lain di luar model yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Bank Jago.

Pengujian hipotesis

Tabel 7. Hasil *path coefficients*

Kode	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
INF -> SAT	-0.005	-0.004	0.013	0.369	0.712
INF -> TRU	0.091	0.093	0.083	1.096	0.273
SA -> SAT	0.003	0.002	0.011	0.292	0.770
SA -> TRU	-0.063	-0.073	0.079	0.798	0.425
SEV -> SAT	-0.006	-0.006	0.015	0.428	0.668
SEV -> TRU	0.124	0.135	0.067	1.858	0.063
SYS -> SAT	0.006	0.005	0.013	0.464	0.643
SYS -> TRU	-0.121	-0.125	0.049	2.484	0.013
TRU -> SAT	-0.051	-0.041	0.097	0.528	0.598
TSK -> SAT	0.002	0.002	0.009	0.247	0.805
TSK -> TRU	-0.045	-0.046	0.078	0.581	0.561

Berdasarkan hasil analisis model struktural (*inner model*), diketahui bahwa sebagian besar hubungan antar variabel dalam model ini tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Hal ini dapat dilihat dari nilai T-statistik yang sebagian besar berada di bawah angka 1,96 serta nilai P-value yang lebih besar dari 0,05, menandakan bahwa hubungan-hubungan tersebut tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Hubungan antara *information quality* (INF) terhadap *user satisfaction* (SAT) dan *trust* (TRU) menunjukkan hasil yang tidak signifikan, dengan nilai P masing-masing sebesar

0,712 dan 0,273. Artinya, informasi yang disediakan aplikasi Bank Jago belum memberikan dampak nyata terhadap kepuasan maupun kepercayaan pengguna. Demikian pula, *structural assurance* (SA) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (SAT) maupun *trust* (TRU), yang ditunjukkan dengan nilai P sebesar 0,770 dan 0,425. Selain itu, *service quality* (SEV) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (SAT) ($P = 0,668$), namun memiliki nilai P sebesar 0,063 terhadap *trusts*, yang meskipun belum signifikan, namun cukup mendekati ambang batas, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat potensi pengaruh yang perlu ditelusuri lebih lanjut. Adapun *system quality* (SYS) hanya menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *trust* pengguna, dengan nilai T sebesar 2,484 dan P-value 0,013. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem aplikasi Bank Jago, seperti kemudahan navigasi, kecepatan, dan kestabilan sistem, maka semakin tinggi pula kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Namun, *system quality* (SYS) tidak berpengaruh langsung terhadap *user satisfaction* (SAT) ($P = 0,643$). Sementara itu, variabel *trust* (TRU) terhadap *user satisfaction* (SAT) juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan, dengan nilai P sebesar 0,598. Demikian pula variabel *Task Characteristics* (TSK) tidak berpengaruh signifikan baik terhadap *user satisfaction* (SAT) ($P = 0,805$) maupun *trust* (TRU) ($P = 0,561$). Secara keseluruhan, dari sebelas hubungan antar variabel yang diuji, hanya satu hubungan yang terbukti signifikan secara statistik, yaitu hubungan antara *system quality* (SYS) terhadap *trust* (TRU). Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Bank Jago sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem yang ditawarkan, sedangkan faktor-faktor lain seperti informasi, layanan, dan kemudahan penggunaan belum cukup kuat untuk mempengaruhi kepercayaan atau kepuasan pengguna secara langsung.

Pembahasan

Kelayakan Konstruk Dalam Mengukur Persepsi Pengguna Terhadap Aplikasi Bank Jago

Hasil pengujian *outer model* menunjukkan seluruh konstruk yang diteliti, yaitu *Information Quality* (INF), *Structural Assurance* (SA), *User Satisfaction* (SAT), *Service Quality* (SEV), *System Quality* (SYS), *Trust* (TRU), dan *Task Characteristics* (TSK) menunjukkan validitas dan reliabilitas yang baik. Hal ini terlihat dari nilai *outer loading* $> 0,7$, $AVE > 0,5$, serta *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* $> 0,7$, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam masing-masing konstruk secara konsisten mengukur variabel laten yang dimaksud. Validitas diskriminan juga telah memenuhi kriteria, baik melalui pendekatan HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*) yang seluruh nilainya di bawah 0,90, maupun melalui *Fornell-Larcker Criterion*, di mana akar AVE dari setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepercayaan Pengguna

Dari hasil analisis *inner model*, hanya terdapat satu hubungan yang menunjukkan pengaruh signifikan, yakni hubungan antara *System Quality* (SYS), terhadap *Trust* (TRU), dengan nilai $p = 0.013 < 0.05$ dan t-statistik sebesar 2.484. Dengan nilai *Composite Reliability* sebesar 0.906 dan AVE sebesar 0.659, konstruk SYS dinilai cukup andal dalam menunjukkan kualitas teknis dari sistem.

Rendahnya Pengaruh Langsung Informasi, Layanan, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan

Meskipun konstruk seperti *Information Quality* (INF) dan *Structural Assurance* (SA) telah menunjukkan validitas dan reliabilitas yang baik, namun tidak terdapat hubungan signifikan terhadap *User Satisfaction* (SAT). Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value $INF \rightarrow SAT$ sebesar 0.712, dan $SA \rightarrow SAT$ sebesar 0.770, yang lebih besar dari 0.05. Nilai R-square SAT juga sangat rendah, yaitu 0.003, menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam model hanya menjelaskan 0,3% variasi dari *User Satisfaction*. Temuan ini menandakan pengguna aplikasi tidak secara langsung merasa puas hanya dari informasi atau layanan saja.

Potensi Pengaruh Layanan Teknis Terhadap Kepercayaan

Meskipun tidak signifikan secara statistik, hubungan antara *Service Quality* (SEV) dan *Trust* (TRU) memiliki nilai $p = 0.063$, yang mendekati batas signifikansi 0.05. Ini menunjukkan potensi pengaruh yang relevan secara praktis, sehingga penting untuk ditelusuri lebih lanjut pada studi berikutnya.

Ketidaksignifikanan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Berbeda dengan kerangka teori umum seperti TAM atau UTAUT yang menunjukkan bahwa kepercayaan berdampak pada kepuasan, pada penelitian ini, hubungan $TRU \rightarrow SAT$ menunjukkan nilai $p = 0.598$, menandakan tidak ada pengaruh yang signifikan.

Peran Karakteristik Tugas (TSK) yang Belum Terwujud

Konstruk karakteristik tugas (TSK) juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan ($p = 0.805$) maupun Kepercayaan ($p = 0.561$). Ini menandakan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi belum secara optimal memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas atau transaksi perbankan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Bank Jago menggunakan model DeLone & McLean yang dimodifikasi melalui penambahan variabel trust sebagai mediasi. Meskipun konstruk model telah menunjukkan validitas dan reliabilitas yang baik, nilai R^2 yang sangat rendah, yaitu 0,003 untuk user satisfaction dan 0,049 untuk trust, mengindikasikan bahwa sebagian besar faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan belum terakomodasi dalam model. Hal disebabkan oleh absennya variabel-variabel kontekstual seperti user experience, personalisasi layanan, kemudahan onboarding, persepsi risiko, maupun kepercayaan terhadap merek. Faktor eksternal seperti promosi, reputasi merek, dan pengaruh sosial juga kemungkinan berperan namun tidak tercermin dalam instrumen yang digunakan. Di sisi lain, dari sebelas jalur hubungan yang diuji dalam model, hanya jalur antara System Quality dan Trust yang menunjukkan hubungan signifikan ($p = 0,013$). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek teknis memainkan peran utama dalam membentuk persepsi kepercayaan, sementara variabel lain seperti Information Quality, Service Quality, dan Task Characteristics mungkin dianggap kurang relevan oleh pengguna. Hal ini bisa dijelaskan oleh pola penggunaan bersifat fungsional, di mana pengguna Bank Jago lebih sering menggunakan fitur dasar seperti transfer dan top up yang tidak terlalu memperhatikan informasi yang bersifat detail, seperti kebijakan privasi atau laporan keuangan. Selain itu, potensi bias dari pengisian kuesioner daring dapat memperlemah kekuatan hubungan

antar variabel. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian mendatang mempertimbangkan konstruk tambahan seperti perceived usefulness, brand trust, dan segmentasi berdasarkan tingkat penggunaan atau literasi digital. Penggunaan pendekatan kualitatif juga diperlukan untuk pengalaman pengguna secara menyeluruh.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. F. Tsakila, M. A. Wirahadi, A. A. Fadilah, and H. Simanjuntak, "Analisis Dampak Fintech terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital," *Indonesian Journal of Law and Justice*, vol. 1, no. 4, pp. 1–11, Jun. 2024, doi: 10.47134/ijlj.v1i4.2787.
- [2] A. Yudhira, "Analisis Perkembangan Financial Technology (Fintech) Syariah pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 13–28, Mar. 2021.
- [3] M. G. Andrealin, "Analisis Blue Ocean Strategic Management Pada PT. Bank Jago," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 7, no. 10, pp. 16750–16768, Oct. 2022, doi: 10.36418/syntax-literate.v7i10.12940.
- [4] S. E. Uyun, "Tinjauan Maqashid Syariah Pada Bank Digital (Studi Pada Bank Jago Syariah)," *Jurnal Studi Keislaman*, vol. 9, no. 2, pp. 191–201, Dec. 2023, doi: 10.21002/jaki.2021.04.
- [5] S. Ramadhan, N. Safitri, and S. Setiawan, "Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani," *Information Management For Educators and Professionals*, vol. 5, no. 2, pp. 85–96, Jun. 2021.
- [6] A. Fathoni and M. Arfan, "Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Model DeLone and McLean," *Scientific : Journal of Computer Science and Informatics*, vol. 1, no. 2, pp. 76–83, 2024, doi: 10.34304/scientific.v1i2.337.
- [7] R. Fadilah and E. S. Negara, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Aplikasi Elektronik Renumerasi Kinerja (E-RK) Menggunakan Metode UTAUT dan SDT (Studi Kasus: Pemerintah Kabupaten Musi Rawas)," *Jurnal Ilmiah Matrik*, vol. 24, no. 1, pp. 40–50, Apr. 2022, [Online]. Available: <http://erk.musirawaskab.go.id/>.
- [8] Ryan, C. M. Firdausy, and R. Andrew, "Pengaruh Kepercayaan dan Pengalaman terhadap Loyal," *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, vol. 07, no. 01, pp. 251–259, Jan. 2025.
- [9] A. Geebren, A. Jabbar, and M. Luo, "Examining the role of consumer satisfaction within mobile eco-systems: Evidence from mobile banking services," *Comput Human Behav*, vol. 114, pp. 1–12, 2021, doi: 10.1016/j.chb.2020.106584.
- [10] S. T. B. Tarigan, C. Tonyjanto, A. I. Datya, and P. A. Kurniawijaya, "Evaluasi Penggunaan Aplikasi IT Manajemen dengan Menggunakan Metode Delone & McLean (Studi Kasus PT. Global Retalindo Pratama)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, vol. 10, no. 4, pp. 207–220, Dec. 2024.