

Periode : Semester Ganjil
Tahun : 2021/2022
Skema Penelitian : Hibah Internal
Tema RIP Penelitian : Pembangunan Manusia dan Daya Saing Bangsa

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN HIBAH INTERNAL**

Tahun Anggaran 2022

**MODEL PENGUKURAN KEBERHASILAN E-BANKING
DI INDONESIA**



OLEH:

Ketua : R.A. Nurlinda, SE, MM (0324047005)
Anggota 1 : DR. Eka Bertuah, SE, MM (0018107001)
Anggota 2 : Novera Kristianti SE, MM (0302127503)

Anggota Mahasiswa

Gita Rogayah (20190101013)
Adelia Safira (20190101017)
Vadillah Harum (20190101044)
Fina Eliana (20190101056)
Aditya Fahmi (20190101055)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS /PROGRAM STUDI S1-MANAJEMEN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA**

2022

Halaman Pengesahan Laporan Kemajuan Penelitian Internal

Program Penelitian Universitas Esa Unggul

1. Judul Kegiatan penelitian : Model Pengukuran Keberhasilan *E-Banking* Di Indonesia
2. Nama Mitra Ssaran : Bank Syariah Indonesia
3. Ketua tim
 - a. Nama : R.A. Nurlinda SE. MM
 - b. NIDN : 0324047005
 - c. Jabatan Fungsional : Lektor
 - d. Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
 - e. Bidang Keahlian : Pemasaran
 - f. Telpon : 081219652875
 - g. Email : nurlinda@esaunggul.ac.id
4. Jumlah Anggota Dosen : 2 orang
5. Jumlah Anggota Mahasiswa : 5 orang
6. Lokasi Kegiatan Mitra : Jakarta
 - Alamat : -
 - Kabupaten/Kota : -
 - Propinsi : DKI Jakarta
7. Periode/Waktu Kegiatan : 1 Tahun
8. Luaran Yang Dihasilkan : Proceeding Nasional, Publikasi Pada Jurnal Nasional dan HAKI
9. Usulan / Realisasi Anggaran : Rp 14.925.000
 - a. Dana Internal UEU : Rp 10.000.000
 - b. -Sumber Dana lainnya (1) : -
 - c. -Sumber Dana Lain (2) : -

Jakarta, 26 Oktober 22
Pengusul,



Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi
**Esa Unggul**
fakultas ekonomi dan bisnis

(Dr. Tantri Yanuar Rahmat S. MSM)
NIP/NIK 209010392



(R.A. Nurlinda. SE. MM)
NIDN 0324047005

Menyetujui,
Ketua LPPM


**Esa Unggul**
09/11/2022
LPPM
(Dr. Erry Yudhya Mulyani. S.Gz. MSc)
NIP/NIK 0326058430

1. Judul Penelitian: Model Pengukuran Keberhasilan E-Banking Di Indonesia

2. Tim Peneliti:

No	N a m a	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (jam/ming)
1	R.A. Nurlinda	Ketua	Manajemen	UEU	5
2	Eka Bertuah	Anggota	Manajemen	UEU	5
3	Novera Kristianti	Anggota	Manajemen	UEU	5

3. Obyek Penelitian (jenis material yang akan diteliti dan segi penelitian)

Penelitian ini mengkaji dinamika keterkaitan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* terhadap *Net Benefit* melalui *Use* dan *User Satisfaction* Bank Mandiri Jakarta. Fokus akhir aktivitas penelitian ditujukan untuk membuat alternatif Model Pengukuran Keberhasilan E-Banking berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean. Data penelitian akan diambil dengan dengan *purposive sampling technique* dengan metode Hair et.al(2014) yaitu menggunakan sampel sebanyak 200 yang merupakan Nabasah Bank Mandiri yang sudah menggunakan *E-Banking*. Dasar pijakan teori mengenai Sistem Informasi, *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Net Benefit*, *Use* dan *User Satisfaction* merujuk pada teori Delone dan Mclean, Kotler, Loudan, Amstrong dan lainnya. Dari hasil penelitian ini akan diperoleh:

1. Model Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Pada Bank Mandiri di Indonesia
2. Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* Terhadap *Use*
3. Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* Terhadap *User Satisfaction*
4. Pengaruh *Use* terhadap *User Satisfaction*
5. Pengaruh *Use* dan *User Satisfaction* Terhadap *Net Benefit*

Hal yang paling menonjol dan menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel *net benefit* untuk pihak bank dan pihak nasabah dan teknik analisisnya, yaitu menggunakan *Analysis PLS-SEM*. Pada

model penelitian terdahulu umumnya menggunakan analisis diskriptif dengan menggunakan metode rata-rata dan regresi dan hanya membahas pada tingkatan kepuasan dan belum pada *net benefit* yang diperoleh dari sistem informasi yang ada bagi pengguna. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para praktisi bisnis, Pemerintahan dan para akademisi dalam pengembangan sistem informasi yang diterapkan dalam ilmu Manajemen Pemasaran

4. Masa Pelaksanaan:

Mulai : Bulan April tahun: 2022
Berakhir : Bulan Desember tahun: 2021

5. Usulan Biaya Internal Perguruan Tinggi

Tahun

Rp.10.000.000,-

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di wilayah Jakarta dan sekitarnya atau Jabodetabek. Subjek penelitian adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *E-Banking*; Materi yang diteliti adalah Sistem informasi *E-Banking* yang digunakan Bank Mandiri

7. Instansi lain yang terlibat.

Tidak ada.

8. Temuan yang ditargetkan.

Temuan penelitian meliputi (1) terbentuknya konstruksi model konseptual baru mengenai *System Quality*, (2) *Information Quality*, (3) *Service* melalui *Use* dan *User Satisfaction* dan pengaruh terhadap *Net Benefit* (3) terbentuknya Model Pengukuran Keberhasilan *E-Banking* Di Indonesia (4)

9. Kontribusi mendasar pada bidang ilmu

Kontribusi penting penelitian adalah pada bidang ilmu manajemen pemasaran dan sistem informasi manajemen. Kontribusi terutama terlihat pada teknik analisis pengembangan model-model konseptual Sistem informasi model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean

10. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran

Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (2022) Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomika & Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana

11. Rencana Luaran.

1. Luaran dari penelitian ini adalah publikasi pada jurnal nasional (2022)
2. Luaran berupa penyaji pada scientific forum nasional / internasional
3. Luaran berupa HAKI yaitu hak cipta

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
IDENTITAS DAN URAIAN UMUM.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TIM PELAKSANA DAN TUGAS	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Hasil Yang Diharapkan.....	4
BAB II RENSTRA DAN PETA JALAN PENELITIAN PERGURUAN TINGGI.....	5
2.1 Restra Perguruan Tinggi	5
2.2 Uraian Peta Peneltian Perguruan Tinggi.....	5
2.3 Luaran Penelitian	6
2.4 Sinergi Peta Jalan Penelitian Dengan Usualan Penelitian	7
BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
3.1 Tinjauan Pustaka	8
3.2 Landasan Teori	9
3.3 Hipotesis	11
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	16
4.1 Rancangan Penelitian	16
4.2 Populasi Dan Sampel.....	16

4.4	Prosedur Pengumpulan Data	16
4.5	Analisis Data	17
BAB V HASIL DAN DISKUSI		20
5.1	Hasil Penelitian	20
5.2	Diskusi	31
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		35
5.1	Kesimpulan	35
5.2	Saran	36
5.3	Implementasi Manajerial	37

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	20
Tabel 5.2 Tabel Loading Faktor	22
Tabel 5.3 Average Variance Extrated (AVE).....	23
Tabel 5.4 Fornell Larcker Critetion	24
Tabel 5.5 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	24
Tabel 5.6 R Square.....	26
Tabel 5.7 Model Fit.....	26
Tabel 5.8 Hipotesis Pengaruh Langsung	27
Tabel 5.9 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	28
Tabel 5.8 Hipotesis Tidak Pengaruh Langsung	30
Tabel 5.9 Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Pengaruh Langsung.....	31

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 Topik Dan Peta Jalan Penelitian UEU	6
Gambar 2.2 Roadmap Penelitian	7
Gambar 4.1 Fishbone Penelitian.....	19
Gambar 5.1 Outer Model	23
Gambar 5.2 Model Struktural	25

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 1 Kuesioner.....	41
Lampiran 2 Tabulasi Data 200 Responden.....	45
Lampiran 3 Profil Responden.....	46
Lampiran 4: Hasil Analisis	48
Lampiran 5: Anggaran dan Jadwal Kegiatan.....	52
Lampiran 6: Identitas Peneliti.....	55

**Daftar Tim Pelaksana Penelitian
Universitas Esa Unggul**

4. Ketua Pelaksana :
- Nama : R.A. Nurlinda, SE. MM
NIDN : 0324047005
Jabatan Fungsional : Lektor
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Tugas : 1. Koordinator Tim
5. Menyusun Proposal Penelitian
6. Mengolah dan Menganalisis data
7. Menyusun Laporan Akhir
2. Anggota 1 :
- Nama : Dr. Eka Bertuah, SE. MM
NIDN : 0018107001
Jabatan Fungsional : Lektor
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Tugas : 1. Menyusun proposal penelitian
2. Menyusun instrumen penelitian
3. Mengolah dan Menganalisis Data
3. Anggota 2
- Nama : Novera Kristianti SE. MM
NIDN : 0302127503
Jabatan Fungsional : Lektor
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Tugas : 1. Menyusun Laporan Akhir
2. Menyusun Laporan Akhir
3. Mahasiswa 1 :
- Nama : Gita Rogayah
NIM : 20190101013
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Tugas : 1. Menyebarkan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden
4. Mahasiswa 2 :
- Nama : Adelia Safira
NIM : 20190101017
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Tugas : 1. Menyebarkan Kuesioner

2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden

5. Mahasiswa 3
Nama
NIM
Fakultas/Prodi
Tugas

:
: Vadilalh Harum
: 20190101044
: Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
: 1. Menyebarkan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden

6. Mahasiswa 4
Nama
NIM
Fakultas/Prodi
Tugas

:
: Fina Eliana
: 20190101056
: Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
: 1. Menyebarkan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden

7. Mahasiswa 5
Nama
NIM
Fakultas/Prodi
Tugas

:
: Aditya Fahmi
: 20190101055
: Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
: 1. Menyebarkan Kuesioner
2. Membuat tabulasi data
3. Mengolah Profil Responden

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan banyak pengaruh terhadap organisasi, proses bisnis dan transaksinya. Pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Dimana peran aplikasi teknologi informasi sangat vital dalam internet banking. Kehadiran internet sebagai sebuah tanda kemajuan teknologi telah menyebabkan terjadinya percepatan globalisasi dan lompatan besar bagi penyebaran informasi dan komunikasi di dunia perbankan. Penggunaan internet untuk aktivitas transaksi bisnis di perbankan inilah yang dikenal dengan istilah electronic banking (e-banking). Mukherjee dan Nath (2003) menerangkan bahwa *electronic banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi suatu tantangan baru, yaitu bank dapat di lakukan pelayanan dengan lebih efisien dan tentunya dampak yang di dapat oleh masyarakat adalah semakin mudahnya dalam melakukan transaksi.

Seiring dengan makin banyaknya perbankan yang menerapkan teknologi informasi, maka sangat penting bagi perbankan untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi *e-banking* perusahaan. Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur efektivitas sistem informasi adalah model penilaian kesuksesan sistem informasi yang dilakukan oleh Delone. & Mclean (2003). Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor pengukuran dari model ini adalah: (1) *system quality*, (2) *information quality*, (3) *service quality*, (4) *use*, (5) *user satisfaction*, dan (6) *net benefit*. Semakin baik sistem informasi yang dilakukan perbankan maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan yang diterima dari penggunaan sistem akan membuat mereka menggunakan sistem secara berkelanjutan. (Tella, 2012)

Penelitian ini diawali dengan menguji keterkaitan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pelanggan. Berdasar model tersebut dua faktor yang penting yaitu kepuasan pengguna dan keuntungan bersih digunakan untuk memprediksi tujuan keberlangsungan *e-Banking*. Kedua faktor tersebut digunakan karena Tella (2012) telah mengkonfirmasi bahwa kepuasan pengguna dengan sistem dan keuntungan yang diterima dari penggunaan sistem akan membuat mereka menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Kebaruan pada penelitian ini adalah memasukkan variabel-variabel model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean untuk membentuk model sistem informasi *e-banking* yang efektif. Tahap selanjutnya selanjutnya memasukkan faktor-faktor yang terpilih dalam sebuah konstruksi model pengukuran keberhasilan yang mempengaruhi *e-Banking* pada bisnis Perbankan

2. Permasalahan

Urgensi dilakukannya penelitian ini adalah karena Teknologi informasi merupakan hal yang vital bagi dunia perbankan, dan dimanfaatkan seluas-luasnya untuk mendukung transaksi keuangan dan memperluas jaringan serta memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah. Perkembangan teknologi informasi membuat para manager mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Kondisi ini menciptakan peluang dan daya tarik sektor perbankan yang mengundang munculnya pendatang baru (Ronny, 2017). Akibatnya, persaingan antar bank semakin kompetitif dalam memberikan layanan yang terbaik (Kresna, 2011). Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh positif *system quality*, *information system* dan *service quality* terhadap *use*
2. Apakah terdapat pengaruh positif *system quality*, *information system* *service quality* dan *use* terhadap *user satisfaction*
3. Apakah terdapat pengaruh positif *use* dan *user satisfaction* terhadap *net benefit*
4. Apakah terdapat pengaruh *system quality*, *information system* dan *service quality* terhadap *net benefit* melalui *Use*

5. Apakah terdapat pengaruh *system quality*, *information system* dan *service quality* terhadap *net benefit melalui user satisfaction*

3. Tujuan Penelitian

Tujuan khusus yang ingin dicapai adalah terciptanya model pengukuran Sistem Informasi dalam rangka meningkatkan efektivitas M-banking di Indonesia. Adapun Tahap dimulai dengan membangun hubungan keterkaitan antara faktor pengukur *system quality*, *informasi quality*, *service quality*, terhadap *use*, *user satisfaction* dan *net benefit* dengan menggunakan *confirmatory factor analysis*. Tahap selanjutnya, dilakukan pengembangan model pengukuran keberhasilan *e-Banking* Pada Bank Mandiri dengan berbasis pada model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean menggunakan SEM Smart PLS dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif *system quality information system* dan *service quality* terhadap *use*
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif *system quality*, *information system*, *service quality* dan *use* terhadap *user satisfaction*
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *use* dan *user satisfaction* terhadap *net benefit*
4. Apakah terdapat pengaruh *system quality*, *information system* dan *service quality* terhadap *net benefit* melalui *use*
5. Apakah terdapat pengaruh *system quality*, *information system* dan *service quality* terhadap *net benefit* melalui *user Satisfaction*
6. Terbentuknya Model Pengukuran Keberhasilan Sistem Informasi *E-Banking*

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mendukung renstra dan peta jalan Penelitian Unggulan PT Universitas Esa Unggul dalam meningkatkan kekuatan karakter bangsa melalui pembangunan manusia dan daya saing bangsa. Penelitian ini difokuskan pada kebermanfaatannya hasil penelitian yang dapat diimplementasikan pada

1. Bank Mandiri

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi Bank Mandiri dalam bentuk saran-saran dan masukan mengenai penerapan model pengukuran keberhasilan sistem informasi dan mengembangkan sistem informasi *E-Banking* yang memberikan

kemudahan dalam penggunaannya sehingga memberikan keuntungan yang memuaskan nasabah dan pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi pihak perbankan.

2. Nasabah Bank Mandiri

Dengan menerapkan sistem informasi penjualan/transaksi yang lebih cepat dalam pemrosesan dan kemudahan dalam penggunaan *e-banking*, hal ini akan memberi kesan tersendiri bagi nasabah yang tidak perlu menunggu lama ketika bertransaksi di Bank Mandiri sehingga menimbulkan kepuasan nasabah.

3. Pemerintah

Hasil Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pemerintah dalam bentuk saran saran dan masukan mengenai usulan baku penerapan Model Pengukuran Keberhasilan *e-banking* pada industri Perbankan yang ada di Indonesia

5 Hasil yang diharapkan

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka pada penelitian ini akan dilakukan perancangan model prediksi pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* melalui *Use* dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit*. Luaran hasil penelitian yang hendak dicapai adalah Hak Kekayaan Intelektual yang berupa hak cipta atas Model Pengukuran Keberhasilan *e-Banking* Pada Bank Mandiri. Penelitian ini juga akan menghasilkan luaran berupa artikel ilmiah yang akan dipublikasikan pada jurnal nasional terindeks Sinta. Selanjutnya hasil penelitian ini juga akan didesiminasikan dalam seminar nasional dan *call forr paper*.

BAB II

RENSTRA DAN PETA JALAN PENELITIAN PERGURUAN TINGGI

1. Renstra Perguruan Tinggi

Komitmen Universitas Esa Unggul (UEU) tercermin dalam Renstra Universitas untuk 2016 – 2020. Hal yang tercermin dalam Renstra UEU adalah bagaimana upaya UEU dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, dideklarasikan melalui Rencana Induk Penelitian (RIP) dan dikembangkan melalui strategi- strategi kreatif yang berorientasi pada masa depan yang jika diimplementasikan nantinya akan memungkinkan UEU untuk bersaing di lingkungan strategis dalam dasawarsa ke depan. Visi UEU adalah “Menjadi perguruan tinggi kelas dunia berbasis intelektualitas kreatifitas dan kewirausahaan yang unggul dalam mutu pengelolaan dan hasil pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi”. Visi tersebut mencerminkan bahwa UEU bertekad melaksanakan proses pendidikan yang unggul, mandiri dan berkualitas dengan mempertimbangkan aspek moral dan intelektual. Untuk mewujudkan visi tersebut. UEU memiliki berbagai aktivitas yang tercermin dalam misinya:

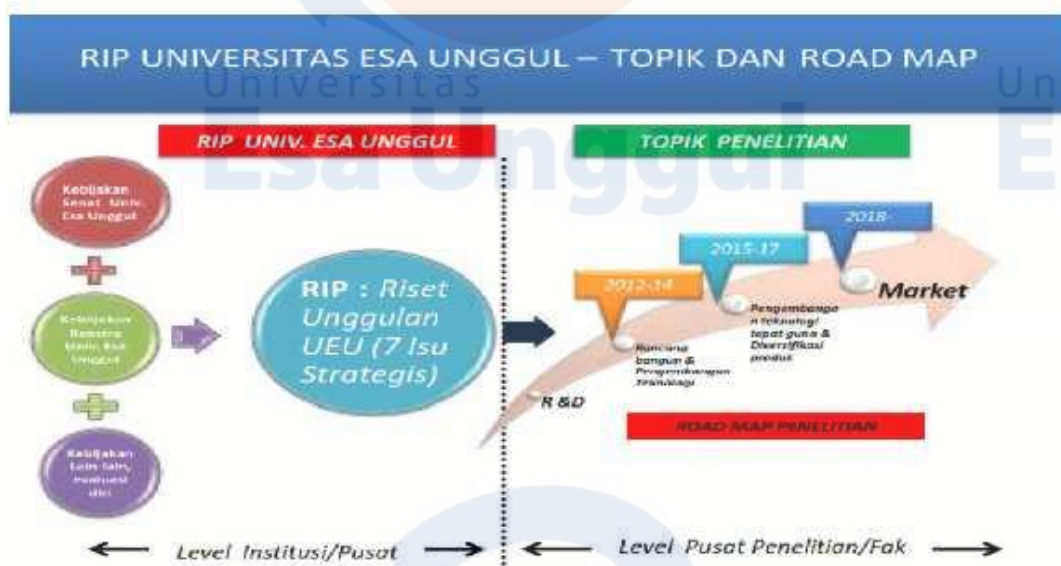
1. Menyelenggarakan pendidikan yang bermutu dan relevan;
2. Menciptakan suasana akademik yang kondusif;
3. Memberikan layanan prima bagi seluruh pemangku kepentingan.

Dengan melihat dari visi dan misi UEU, maka penelitian merupakan unsur Tridarma Perguruan tinggi yang akan melatih, mendidik, mengembangkan dan membangun sikap dan kehidupan ilmiah.

2. Uraian Peta Jalan Penelitian Perguruan Tinggi

Universitas Esa Unggul (UEU) sebagai universitas yang telah masuk dalam kelompok madya dan mengelola dana penelitian dari DIKTI secara desentralisasi telah memiliki Rencana Induk Penelitian (RIP) sejak tahun 2010 dan terakhir diperbaharui adalah RIP untuk lima tahun kedepan. 2017 – 2021. RIP yang dimiliki oleh UEU telah memadukan seluruh sumber daya agar penyelesaian masalah menjadi lebih fokus dan lebih komprehensif sehingga mampu memberikan arahan kebijakan perencanaan penelitian dan pengambilan keputusan dalam pengelolaan penelitian

institusi secara berkesinambungan untuk jangka waktu lima tahun ke depan seperti pada gambar Roadmap penelitian berikut ini:



Gambar 2.1
Topik dan Peta Jalan Penelitian UEU

Payung penelitian unggulan UEU sampai tahun 2021 adalah mewujudkan hasil penelitian berkualitas dan sustainable. Untuk mewujudkan payung penelitian tersebut. Seluruh program-program penelitian diarahkan dalam mengatasi tujuh tema sentral yang menjadi unggulan UEU, yaitu: (1). Pengentasan Kemiskinan dan Ketahanan. Keamanan Pangan; (2). Pemanfaatan Energi Baru dan Terbarukan; (3). Kualitas Kesehatan. Penyakit tropis. Gizi dan Obat-obatan; (4). Penerapan Pengelolaan Bencana dan Integrasi Nasional dan harmoni Sosial; (5). Implementasi Otonomi Daerah dan Desentralisasi; (6). Pengembangan Seni dan Budaya Industri Kreatif dan Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan (7). Pembangunan Manusia dan Daya Saing Bangsa.

3. Luaran Penelitian

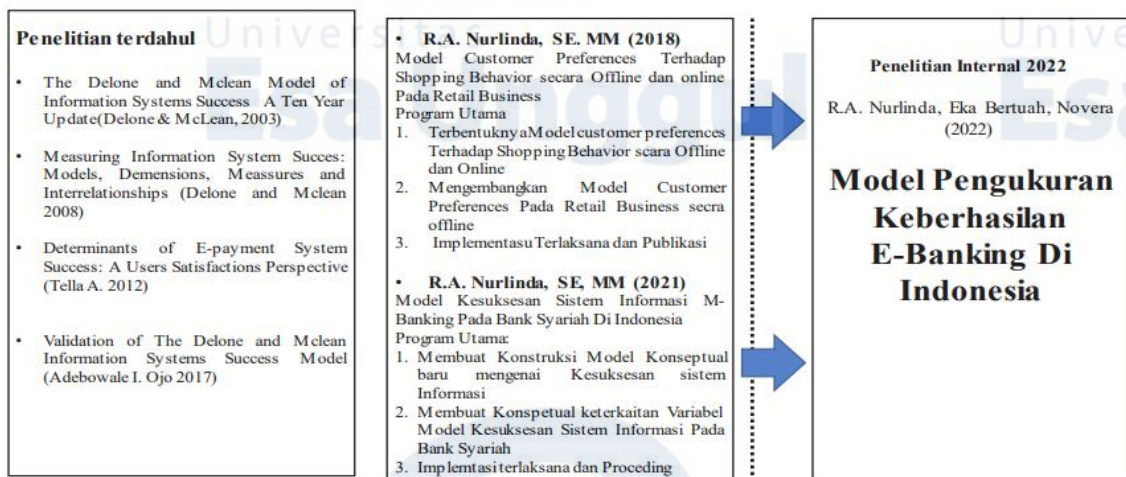
Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan Model Pengukuran Keberhasilan Sistem Informasi *E-Banking* dengan target luaran:

- Pertama** : Terbentuknya Model Pengukuran Keberhasilan *E-Banking* Bank Mandiri
- Kedua** : Luaran penelitian ini akan dilakukan diseminasi informasi hasil

Ketiga : Hasil penelitian akan dipublikasikan melalui Jurnal Nasional 2022

4. Sinergi Peta Jalan Penelitian dengan Usulan Penelitian

Hasil penelitian mendukung renstra dan pengembangan keilmuan perguruan tinggi dalam meningkatkan kekuatan karakter bangsa melalui pembangunan manusia dan daya saing bangsa. Model pengukuran sistem informasi yang terbentuk akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendukung perkembangan perbankan nasional sebagai lembaga kepercayaan masyarakat dalam menjalankan fungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*). Serta diharapkan hasil penelitian ini dapat mendukung kemandirian di bidang-bidang penelitian dasar dalam jangka panjang dapat bermanfaat bagi pengembangan PTUPT di perguruan tinggi. Secara tidak langsung dalam jangka panjang akhirnya informasi hasil penelitian ini jika diharapkan akan meningkatkan kualitas pembangunan manusia dan daya saing bangsa Indonesia, hal ini sesuai dengan tema sentral Unggulan Universitas Esa Unggul. Dalam penelitian ini akan dijelaskan peta perjalanan penelitian yang nantinya akan menghasilkan penelitian terintegrasi dari rencana awal tahun 2022 untuk menghasilkan konstruksi model Pengukuran Keberhasilan *e-Banking* pada Bank Syariah dan Konvensional. Adapun peta penelitiannya sebagai berikut



Gambar 2
Roadmap Penelitian

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan Pustaka

Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi, yang mendapat perhatian lebih dari para peneliti adalah model DeLone and McLean, yang selanjutnya disempurnakan menjadi Delone and Mclean Models yang menyebutkan bahwa information quality, system quality dan service quality akan berpengaruh positif pada use dan user satisfaction dan selanjutnya akan berpengaruh positif pada net benefit atau hasil akhir (Wu & Wang 2006, Hobbs & Klobas, 2003), penelitian tersebut didukung pada penelitian yang dilakukan oleh Iivari (2005) yang menguji secara empiris model DeLone dan McLean tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan. Model DeLone dan McLean ini ditunjukkan pada Model ini dirasa cocok dan dapat digunakan sebab model DeLone and McLean tersebut juga sudah banyak digunakan sebelumnya oleh berbagai kalangan peneliti untuk mengukur kesuksesan sistem, seperti penelitian terdahulu Zaied (2012); Urbach & Muller (2012); Baraka & Gamily (2013); Jorgensen (2014); Ojo (2017), dan Sharmaa & Sharma (2019). Tahapan dalam penelitian ini dimulai dengan melakukan pengujian keterkaitan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pelanggan. Tahap kedua melakukan pengujian keterkaitan antara aktivitas pengguna dan kepuasan pengguna terhadap net benefit bagi Bank Mandiri dan bagi nasabah. Kedua faktor tersebut yaitu aktivitas pengguna dan kepuasan pengguna digunakan karena Tella (2012) telah mengkonfirmasi bahwa kepuasan pengguna dengan sistem dan keuntungan yang diterima dari penggunaan sistem akan membuat mereka menggunakan sistem secara berkelanjutan. Pembaharuan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan menggunakan seluruh variabel-variabel model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean untuk membentuk model Pengukuran keberhasilan E-Banking yang dapat digunakan untuk mengukur manfaat bersih yang akan diperoleh oleh pihak perbankan dan nasabah terhadap penggunaan *E-Banking*.

2. Tinjauan Teori

Teknologi informasi saat ini berperan penting dalam aktivitas sehari-hari terutama dalam kegiatan bisnis, terutama kemajuan teknologi saat ini, banyak kemudahan yang dilakukan misalnya dalam penyebaran dan pengiklanan produk yang ada. Peran Teknologi Informasi bagi dunia perbankan sangatlah penting dan tidak dapat dipisahkan, karena setiap transaksi yang dilakukan mengandalkan teknologi informasi, dalam teknologi informasi mengenal adanya metode input, proses dan output, dan secara keseluruhan sistem informasi perbankan sudah menggunakan teknologi informasi.

E-Banking

Menurut Nelson (2009) *Electronic banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. Sedangkan Steve.(2009) mengatakan bahwa *e-banking* adalah penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik. Kompleksitas persaingan industri menyebabkan setiap perusahaan memfokuskan diri terhadap keinginan serta kepuasan pelanggan. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, bukan hanya menyangkut peningkatan penjualan dan reputasi penjualan melainkan juga menyangkut pembinaan jangka panjang. Tujuan dari *e-banking* adalah sebagai sarana penyedia multi channel dan juga dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, cepat dan aman bertransaksi 24 jam dimanapun nasabah berada Wu & Wang (2006)

Model DeLone and McLean

Penelitian menggunakan model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) Dengan enam pengukuran faktor kesuksesan yaitu:

1. Variabel kualitas sistem (*System Quality*) berfokus pada performa sistem secara menyeluruh, baik dari kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, hingga prosedur dari sistem informasi yang menyediakan informasi bagi

- kebutuhan pengguna. Indikatornya terdiri dari *ease of use* (kemudahan penggunaan), *reliability* (reliabilitas), *response time* (waktu respon), dan *flexibility* (fleksibilitas).
2. Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna, berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem dan kegunaannya bagi pengguna. Indikator yang digunakan terdiri dari *completeness* (kelengkapan), *relevance* (relevansi), *accuracy* (akurasi), *timeliness* (ketepatan waktu), dan format penyajian informasi.
 3. Variabel *service quality* (Kualitas layanan) merupakan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna dari pengelola sistem informasi. Indikatornya terdiri dari *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (responsif).
 4. Variabel penggunaan (*Actual Use*) mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Mengukur penggunaan dalam sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dalam kasus sistem bersifat *voluntary* atau sukarela, penggunaan sistem yang sesungguhnya akan menjadi pengukuran kesuksesan yang cocok. Dalam kasus dimana sistem bersifat *mandatory* atau wajib, pengukuran dilakukan secara subjektif dengan menanyakan tentang persepsi penggunaan sistem kepada pengguna. Indikatornya terdiri dari *frequency of use* (frekuensi penggunaan) dan *nature of use* (sifat penggunaan).
 5. Variabel kepuasan pengguna (*Use Satisfaction*) mengacu pada respon dan umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang diinginkan. Indikatornya terdiri dari *repeat visit* (kepuasan informasi) dan *repeat purchase* (kepuasan menyeluruh).
 6. Variabel manfaat bersih (*Net Benefit*) merupakan dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja baik secara individual maupun organisasi. Pilihan dampak apa yang harus diukur tergantung dari sistem yang dievaluasi dan tujuan penelitian. Indikatornya terdiri dari *improve knowledge sharing* (meningkatkan berbagi pengetahuan) dan *reduce information search time* (mengurangi waktu pencarian informasi Model DeLone dan McLean ini ditunjukkan pada Model ini dirasa cocok dan dapat digunakan sebab model DeLone and McLean tersebut juga sudah banyak digunakan sebelumnya oleh

berbagai kalangan peneliti untuk mengukur kesuksesan sistem, seperti penelitian terdahulu (Zaied 2012 ; Urbach & Muller 2012 ; Baraka & Gamily 2013; Jorgensen 2014 ; Ojo 2017, dan Sharma & Sharma 2019)

3. Hipotesis

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone, W.H., dan McLean, 2003). Semakin baik kualitas yang dimiliki oleh suatu sistem, maka akan menyebabkan meningkatnya penggunaan dari sistem tersebut. Hasil penelitian oleh Ojo (2017) menjadi bukti empiris bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi penggunaan sistem secara signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Tam & Oliveira. 2, Tam dan Carlos, (2016) serta Stefanovic et.al (2016). Dengan demikian maka hipotesis kesatu yang dapat dikembangkan yaitu: H_1 : *System Quality* berpengaruh positif pada *Use*

Kualitas informasi bisa dikatakan sebagai hasil dari sistem informasi yang digunakan (DeLone, W.H., dan McLean, 2003). Jika pemakai sistem informasi mempunyai pengalaman berupa pemakaian terhadap sebuah sistem, maka pengalaman tersebut bisa melatar belakangi pemakai untuk berperilaku lebih lanjut. Hal ini bisa menarik pengguna untuk lebih sering menggunakan sistem tersebut karena mereka merasa terbantu oleh adanya kualitas informasi yang mumpuni. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Cho & Sagynov (2015); Mudzana, T., & Maharaj, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap penggunaan sistem. Dengan demikian maka hipotesis kesatu yang dapat dikembangkan yaitu: H_2 : *Information quality* berpengaruh positif terhadap *Use*

Kualitas pelayanan adalah kualitas dukungan yang didapat oleh pengguna dari dukungan personil teknologi (DeLone, W. H., and Mclean, 2003). Jika layanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut mempunyai kualitas yang baik, maka berdampak pada meningkatnya penggunaan sistem bersangkutan. Tam dan Carlos (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas layanan yang dimiliki oleh suatu sistem mempengaruhi penggunaan sistem secara positif dan signifikan. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Waluyo, R., & Krisbiantoro (2017). Dengan demikian maka hipotesis ketiga yang dapat dikembangkan yaitu:

H_3 : *Serves Quality* berpengaruh positif pada *Use*

Kualitas yang dimiliki oleh suatu sistem dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian empiris yang dilakukan oleh Susanty (2013). Penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif antara kualitas sistem dengan kepuasan karyawan dalam menggunakan sistem IFCA. Penelitian lainnya yang juga menemukan hasil serupa adalah penelitian yang dilakukan oleh Tan et.al., (2015) serta Promin & Ekkapong, (2019). Dengan demikian maka hipotesis keempat yang dapat dikembangkan yaitu:

H₄: *System Quality* berpengaruh positif pada *User Satisfaction*

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem, tidak hanya memengaruhi penggunaan sistem, tetapi juga dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Sehingga hal ini akan berpengaruh pada kepuasan yang diperoleh pengguna. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Jumardi et.al (2015); Rouibah et.al (2015), yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian maka hipotesis kelima yang dapat dikembangkan yaitu:

H₅: *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*

Kualitas layanan selain memengaruhi penggunaan sistem, juga akan memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan jika pelayanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut berkualitas, maka pengguna cenderung akan merasa puas, begitu pula untuk kondisi sebaliknya. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kebutuhan pengguna akan terpenuhi dan pengguna akan merasa puas akan kehadiran pelayanan tersebut. Hasil penelitian Cho & Sagynov (2015); dan Tam & Carlos, (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian maka hipotesis keenam yang dapat dikembangkan yaitu:

H₆: *Servis Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*

Khayun & Ractham, (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa hubungan antara penggunaan dan kepuasan pemakai sangat erat. Pada sebuah proses, penggunaan harus berada sebelum kepuasan pemakai. Pengalaman positif pengguna akan meningkatkan kepuasan pemakai dan meningkatnya kepuasan pemakai juga akan meningkatkan intensitas penggunaan. Hasil penelitian Hudin & Riana (2016) menunjukkan bahwa intensitas penggunaan terbukti secara signifikan mempengaruhi

kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi intensitas penggunaan sistem maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

H₇: *Use* berpengaruh positif pada *User Satisfaction*

Penggunaan sistem informasi yang tinggi, dapat memberikan dampak positif pada kinerja individu. Hal ini karena dengan dimanfaatkannya sebuah sistem secara baik oleh individu, maka akan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada. Dampaknya adalah dapat mendorong tingginya produktivitas seorang individu yang pada akhirnya meningkatkan kinerja yang dimilikinya. Hal ini didukung oleh penelitian Stefanovic (2016) dan Nurjaya (2017) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap nilai bersih. Dengan demikian maka hipotesis ketujuh yang dapat dikembangkan yaitu:

H₈: *Use* berpengaruh positif pada *Net Benefit*

Faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja seorang individu adalah faktor kepuasan pengguna. Kinerja seseorang dapat meningkat jika sistem yang digunakan dirasa mampu memberikan perasaan puas pada pengguna sistem. Dengan adanya kinerja yang baik dari pengguna, dan pengguna merasa puas terhadap pekerjaannya, maka hal tersebut dapat mempengaruhi nilai bersih dari sebuah sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Hudin, J. M., & Riana (2016); Tam & Carlos (2016) dan Mudzana, T., & Maharaj (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap nilai bersih. Dengan demikian maka hipotesis kedelapan yang dapat dikembangkan yaitu:

H₉: *User Satisfaction* berpengaruh positif pada *Net Benefit*

Menurut penelitian Pertiwi et al., (2020) menyatakan bahwa penggunaan sistem dapat memediasi pengaruh antara kualitas sistem dengan pemerolehan manfaat-manfaat bersih. Berdasarkan hasil penelitian Hamid dan Iqbal, (2017) menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh secara tidak langsung (*indirect effect*) positif dan signifikan terhadap *benefit* yang dimediasi oleh *use*. Selanjutnya menurut penelitian Wahyuddin et al., (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui penggunaan. Namun berdasarkan penelitian Kurniawan et al., (2020) menyebutkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap laba bersih melalui penggunaan sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H10: *System Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Berdasarkan hasil penelitian Dwi et al., (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi memberikan efek tidak langsung pada manfaat bersih dengan melalui penggunaan *website*. Menurut penelitian Wahyuddin et al., (2017) kualitas informasi memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui penggunaan. Namun berdasarkan penelitian Sarkoro dan Dewanta, (2018) menyebutkan bahwa *information quality* tidak signifikan secara tidak langsung terhadap *net benefit* dengan variabel mediasi *use*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H11: *Information Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Menurut penelitian Hamid dan Iqbal, (2017) menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh secara tidak langsung (*indirect effect*) positif dan signifikan terhadap *benefit* yang dimediasi oleh *use*. Berdasarkan penelitian Pertiwi et al., (2020) menyatakan bahwa penggunaan sistem dapat memediasi kualitas pelayanan dengan pemerolehan manfaat-manfaat bersih. Selanjutnya menurut penelitian Wahyuddin et al., (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui penggunaan. Namun berdasarkan penelitian Sarkoro dan Dewanta, (2018) menyebutkan bahwa *service quality* tidak signifikan secara tidak langsung terhadap *net benefit* dengan variabel mediasi *use*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H12: *Service Quality* Berpengaruh positif terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Berdasarkan penelitian Pertiwi et al., (2020) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh antara kualitas sistem, dengan pemerolehan manfaat-manfaat bersih. Menurut penelitian Hamid dan Iqbal, (2017) menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh secara tidak langsung (*indirect effect*) positif dan signifikan terhadap *benefit* yang dimediasi oleh *user satisfaction*. Namun berdasarkan penelitian Khairunnisa dan Yunanto, (2017) menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna tidak berhasil menjadi variabel *intervening* yang memediasi hubungan kualitas sistem dan manfaat bersih. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H13: *System Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

Menurut hasil penelitian Wahyuddin et al., (2017) kualitas informasi memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui kepuasan

pengguna. Berdasarkan penelitian Yunis et al., (2017) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu. Namun berdasarkan penelitian Sarkoro dan Dewanta, (2018) menyatakan bahwa *information quality* tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap *net benefit* dengan variabel mediasi *user satisfaction*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H14: *Information Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

Berdasarkan penelitian Rachmadi dan Handaka, (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel *intervening* dalam hubungan antara kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Menurut penelitian Sarkoro dan Dewanta, (2018) menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh secara tidak langsung terhadap *net benefit* dengan variabel mediasi *user satisfaction*. Selanjutnya menurut Yunis et al., (2017) kualitas layanan dapat berpengaruh secara tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H15: *Service Quality* Berpengaruh Positif terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis desain penelitian kausal dengan melihat keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna E-Banking Perbankan. Kemudian dilanjutkan dengan melihat keterkaitan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap keuntungan bersih yang didapat oleh Perbankan terhadap penggunaan *e-Banking* yang dilakukan oleh nasabah. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survey, dimana data diambil dari sampel yang merupakan anggota populasi, dilakukan dengan menggunakan alat bantu kuesioner untuk melihat mengukur variabel amatan melalui jawaban responden.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank Mandiri yang berada di wilayah Jakarta dan rutin melakukan transaksi dalam lima bulan terakhir. Sejauh ini belum ada data akurat yang dapat menyebutkan jumlah Nasabah Perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, besarnya populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan masuk dalam kategori non-probability sampling Donald & Schindler (2003) . Sesuai dengan karakteristik sampel tertentu yang dibutuhkan, yaitu Nasabah Perbankan di Indonesia yang rutin melakukan transaksi dalam lima bulan terakhir, maka teknik pengambilan sampel nonprobabilitas yang dipilih adalah teknik judgemental (*purposive*). Peneliti dalam penelitian menggunakan jumlah sampel sebanyak 200 Sampel

3. Prosedur Pengumpulan

Data Sumber Data merupakan data primer berupa opini, sikap, justifikasi, dan persepsi reponden terdiri atas pelanggan retail business yang aktif melakukan transaksi, yang merupakan jawaban responden terhadap questioner yang dibentuk dari indikator masing-masing variabel penelitian dan diberi bobot berdasarkan skala interval. Prosedur Pengumpulan Data, dimana data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden, maka terlebih dahulu akan dilakukan uji kualitas kuesioner melalui pre-test

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS versi 3. *Partial Least Squares* (PLS) merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval, sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), jumlah sample tidak harus besar. Walaupun PLS dapat juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten (Ghazali, 2016). Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

4.1 Measurement Model atau Outer Model

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas diterapkan terhadap seluruh item pertanyaan yang ada pada setiap variabel. Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu melalui *Uji validitas convergent validity*, *average variance extracted* (AVE), dan *discriminant validity*.

1. *Convergent Validity*

Uji convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan pengujian individual item reliability digunakan standardized loading factor yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstraknya. Nilai loading factor diatas 0,70 dinyatakan sebagai ukuran yang ideal atau valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup memadai (Ghazali, 2016).

2. *Average Variance Extrated (AVE)*

AVE dihitung sebagai rerata akar standardize *loading faktor* yang dibagi dengan jumlah indikator. AVE mampu menunjukkan kemampuan nilai variabel laten dalam mewakili skor data asli. Semakin besar nilai AVE menunjukkan semakin tinggi kemampuannya dalam menjelaskan nilai pada indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Cut-off value AVE yang sering digunakan adalah 0,50

dimana nilai AVE minimal 0,50 menunjukkan ukuran convergent validity yang baik mempunyai arti probabilitas indikator di suatu konstruk masuk ke variabel lain lebih rendah (kurang 0,50) sehingga probabilitas indikator tersebut konvergen dan masuk di konstruk yang nilai dalam bloknya lebih besar diatas 50% (Ghazali, 2016).

3. *Discriminant Validity*

Uji *Discriminant Validity* untuk menguji apakah indikator-indikator suatu konstruk tidak berkorelasi tinggi dengan indikator dari konstruk lain. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *Fornell-Larcker Criterion* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk mencari *discriminant validity* adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari AVE setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya (Ghazali, 2016).

4.1.2 Uji Reliabilitas

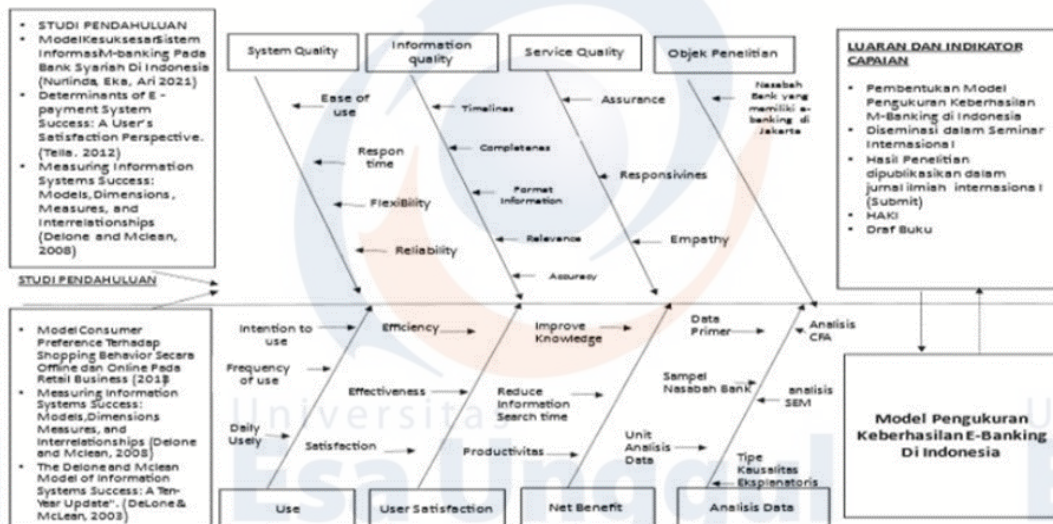
Uji reliabilitas sebagai metode yang lebih baik dibandingkan dengan nilai cronbach alpha dalam menguji reliabilitas dalam model *structural equation modeling*. *Composite reliability* yang mengukur suatu reliabilitas dapat dilakukan melalui *composite reliability* yang mengukur konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha* suatu variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *composite reliability* $\geq 0,7$ (Ghazali, 2016)

4.2 Struktural Model atau Inner Model

Inner model (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel dependen, *Stone-Geisser Q-square test untuk predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. perubahan nilai *R-Squares* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Nilai *R-Squares*

0.75, 0.50, 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate, dan lemah. Hasil R-Squares merepresentasi jumlah variance dari konstruk yang dijelaskan oleh model (Ghazali, 2016). Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model path dengan smartPLS. Dalam *full model structural equation modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten Pengambilan keputusan atas penerimaan hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan ketentuan nilai t-tabel two tail test untuk signifikansi 0,05 Ghazali (2015). Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan Path Coefisien pada pengujian inner model. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti.

Kebaruan penelitian ini, dapat dilihat dari bentuk diagram fishbone di bawah ini:



Gambar 4.1

Fishbone

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1 Karakteristik Responden

Sebelum data disajikan dari setiap variabel yang di uji dalam penelitian, untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, rata-rata penghasilan, status pernikahan. Responden dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 200 responden menggunakan *Google Form* dengan catatan Nasabah Perbankan di Indonesia yang rutin melakukan transaksi dalam lima bulan terakhir.

Adapun data yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1: Karakteristik Responden

Demografi	Klarifikasi	Jumlah (Responden)	Perentase
Jenis Kelamin	Pria	71	35,5%
	Wanita	129	64,5%
	Total	200	100%
Usia	17 – 26 Tahun	37	18,5%
	27 – 36 Tahun	111	55,5%
	37 – 46Tahun	32	16%
	> 46 Tahun	20	10%
	Total	200	100%
Pendidikan	SMA	33	16.5%
	SI	145	72,5%
	S2	7	3,5%
	S3	3	1,5%
	Lainnya	12	6%
	Total	200	100%

Demografi	Klarifikasi	Jumlah (Responden)	Perentase
Pekerjaan	Mahasiswa/pelajar	45	22,5%
	Karyawan Swasta	97	48,5%
	Wiraswasta	14	7%
	PNS	3	1,5%
	Dokter	0	0%
	Dosen	9	4,5%
	Lainnya	32	16%
	Total	200	100%
Rata-Rata Penghasilan	<5.000.000	33	16,5%
	5.000.000 – 10.000.000	119	59,5%
	10.000.001- 20.000.000	38	19%
	>20.000.000	10	5%
	Total	200	100%
Status Pernikahan	Menikah	126	63%
	Belum Menikah	74	37%
	Total	200	100%

Sumber : Data diolah, 2021

5.1.2 Outer Model

1.1 5.1.2.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur indikator dan variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pernyataan yang akan diuji berjumlah 28 pernyataan. Hasil uji validitas ini adalah sebagai berikut:

A. Convergent Validity

1. Loading Factor

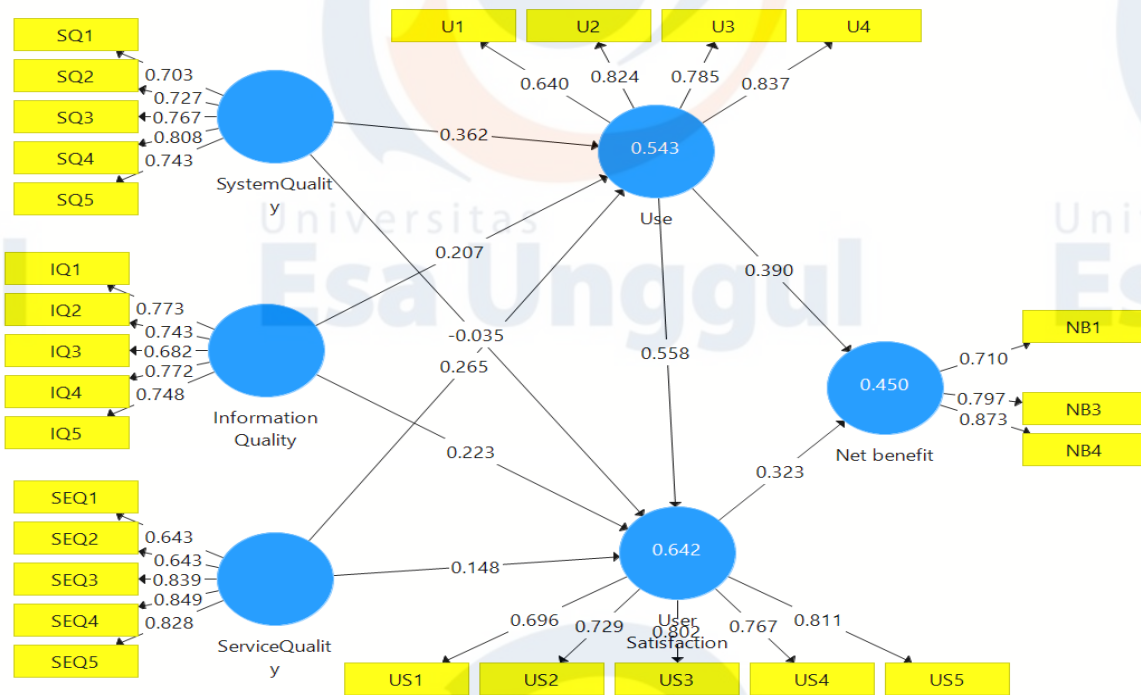
Dari hasil yang terlihat bahwa seluruh pernyataan kuesioner yang berjumlah 28 pernyataan terdapat 27 pernyataan yang valid dan 1 pernyataan yang tidak valid. Hasil dapat dikatakan valid ketika nilai *outer loading* berada di atas nilai 0.60. Karena terdapat 1 pernyataan yang tidak valid, yaitu NB2 dengan nilai 0,341, maka dilakukan proses ulang dengan menghilangkan indicator yang tidak valid dengan hasil *loading faktor* setelah proses ulang adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Tabel Loading Faktor

	InformationQuality	Net benefit	ServiceQuality	SystemQuality	Use	User Satisfaction
IQ1	0,773					
IQ2	0,743					
IQ3	0,682					
IQ4	0,772					
IQ5	0,748					
NB1		0,710				
NB3		0,797				
NB4		0,873				
SEQ1			0,643			
SEQ2			0,643			
SEQ3			0,839			
SEQ4			0,849			
SEQ5			0,828			
SQ1				0,703		
SQ2				0,727		
SQ3				0,767		
SQ4				0,808		
SQ5				0,743		
U1					0,640	
U2					0,824	
U3					0,785	
U4					0,837	
US1						0,696
US2						0,729
US3						0,802
US4						0,767
US5						0,811

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Adapun *outer model* dari seluruh loading faktor setelah proses ulang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 5.1 Outer Model

2. Average Variance Extrated (AVE)

AVE mampu menunjukkan kemampuan nilai variabel laten dalam mewakili skor data asli. Semakin besar nilai AVE menunjukkan semakin tinggi kemampuannya dalam menjelaskan nilai pada indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Cut-off value AVE yang sering digunakan adalah 0,50 dimana nilai AVE minimal 0,50 menunjukkan ukuran convergent validity yang baik. Berikut Hasil *Average Variance Extrated (AVE)*:

Tabel 5.3 Average Variance Extrated (AVE)

	Average Variance Extrated (AVE)
InformationQuality	0,554
Net benefit	0,633
ServiceQuality	0,587
SystemQuality	0,563
Use	0,602
User Satisfaction	0,581

Sumber : Data diolah, 2022

Dari hasil yang terlihat bahwa nilai hasil *Average Variance Extrated (AVE)* menunjukan hasil diatas 0.50 yang mana hasil tersebut menunjukan bahwa kemampuannya dalam menjelaskan nilai pada indikator-indikator yang mengukur variabel dapat dikatakan baik

B. Discriminant Validity

1. Fornell-Larcker Criterion

Discriminant validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *Fornell-Larcker Criterion* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Berikut hasil perhitungannya

Tabel 5.4 Fornell-Larcker Criterion

	IQ	NB	SEQ	SQ	U	US
InformationQuality	0,744					
Net benefit	0,614	0,796				
ServiceQuality	0,623	0,448	0,766			
SystemQuality	0,656	0,635	0,607	0,751		
Use	0,646	0,638	0,614	0,680	0,776	
User Satisfaction	0,649	0,622	0,608	0,602	0,669	0,762

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Dari hasil yang terlihat bahwa nilai *Fornell-Larcker Criterion* menunjukkan hasil korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran blok lainnya.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur apakah alat ukur memiliki konsistensi (dapat digunakan untuk penelitian berikutnya) atau tidak. Hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* maupun *composite reliability* dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini:

5.5 Tabel Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

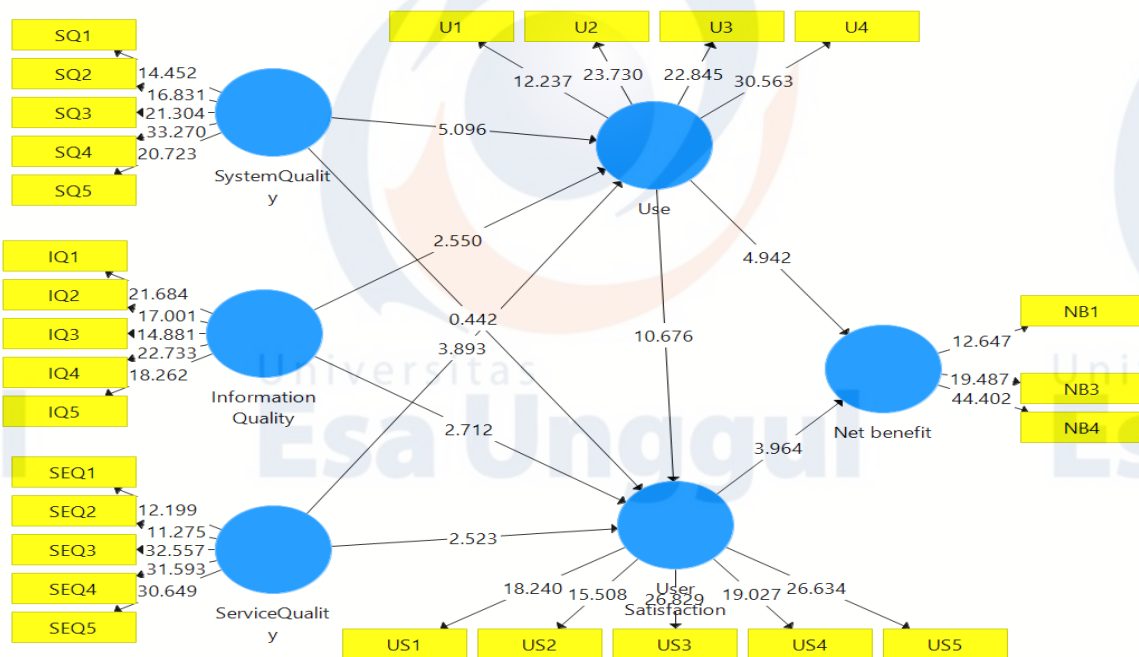
	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
InformationQuality	0,798	0,861
Net benefit	0,708	0,837
ServiceQuality	0,820	0,875
SystemQuality	0,806	0,865
Use	0,774	0,857
User Satisfaction	0,819	0,874

Sumber: Diolah Penulis, 2022

Pada tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa semua nilai variabel dalam pengujian reliabilitas baik menggunakan *Cronbach's Alpha* maupun *composite reliability* memiliki nilai diatas 0.7. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa variabel yang diujikan reliabel sehingga dapat dilakukan pengujian model struktural.

5.1.3 Inner Model

Inner model (*inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk predictive relevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural. Berikut hasilnya:



Sumber : Data diolah, 2022

Gambar 5.2 Model Struktural

Dalam menilai model dengan SmartPLS dimulai dengan melihat *R-square* variabel laten dependen. Tabel 4.5 merupakan hasil *estimasi R-square* dengan menggunakan SmartPLS.

Tabel 5.6 R.Suare

	R Square	R Square Adjusted
Net benefit	0,650	0,644
Use	0,643	0,636
User Satisfaction	0,642	0,635

Sumber : Data diolah, 2022

Dari hasil penelitian tersebut, Nilai *R square* 1 sebesar 65% yang mana bisa dikatakan bahwa besarnya pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use* dan *User Satisfaction* terhadap net benefit adalah sebesar 65% dan sisanya sebesar 35%. di pengaruhi oleh variabel lainnya. Selanjutnya di dapat nilai *R square* 2 sebesar 64.3% yang mana bisa dikatakan bahwa besarnya pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* terhadap use sebesar 64,3% dan sisanya 35.7% di pengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Selanjutnya di dapat nilai *R square* 3 sebesar 64,2% yang artinya bahwa besarnya pengaruhi *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* dan *Use* terhadap *User Satisfaction* sebesar 64,2% dan sisanya sebesar 35,8% di pengaruhi variable lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Ketiga nilai R-square dikategorikan sedang mengacu pada kriterianya (tinggi, moderat, rendah). Artinya, variabel-variabel dalam model memiliki pengaruh cukup besar kepada variabel terdampak daripada faktor lain yang berasal dari luar model tersebut.

Model Fit

Berdasarkan Nilai SRMR atau *Standardized Root Mean Square*, nilainya sebesar $0,079 < 0,10$ maka model fit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model fit dengan data dan dapat dilakukan proses lebih lanjut

Tabel 5.7 Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,079	0,084
d_ ULS	2,354	2,641
d_ G	0,841	0,869
Chi-Square	873,997	894,571
NFI	0,709	0,702

Sumber : Data diolah, 2022

5.1.4 Uji Hipotesis

Pengambilan keputusan atas penerimaan hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan ketentuan nilai *t-tabel two tail test* untuk signifikansi 0,05. Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian *inner model*. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%). Berikut hasil penelitiannya:

Tabel 5.8 Hipotesis Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
InformationQuality -> Use	0,207	0,207	0,081	2,550	0,011
InformationQuality -> User Satisfaction	0,223	0,223	0,082	2,712	0,007
ServiceQuality -> Use	0,265	0,265	0,068	3,893	0,000
ServiceQuality -> User Satisfaction	0,148	0,149	0,058	2,523	0,012
SystemQuality -> Use	0,362	0,365	0,071	5,096	0,000
SystemQuality -> User Satisfaction	-0,035	-0,037	0,079	0,442	0,658
Use -> Net benefit	0,390	0,390	0,079	4,942	0,000
Use -> User Satisfaction	0,558	0,557	0,052	10,676	0,000
User Satisfaction -> Net benefit	0,323	0,323	0,081	3,964	0,000

Sumber : Data diolah, 2022

1. Analisis Pengaruh Langsung

Pada analisis tahap satu, untuk menguji pengaruh langsung dengan melihat nilai *T Statistic* > 1,96 dan ρ value < 0,05. Variabel *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Use* dengan nilai *T Statistic* sebesar 5,096 dan ρ value sebesar 0,000, *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Use* dengan nilai *T Statistic* sebesar 2,550 dan ρ value sebesar 0,011, *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Use* dengan nilai *T Statistic* sebesar 3,893 dan ρ value sebesar 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa jika semakin *update* kualitas sistem untuk menunjang kelancaran *e-banking*, semakin lengkap kualitas informasi dan semakin baik kualitas layanan yang ada dalam *e-banking* maka akan semakin meningkatkan aktifitas pengguna dalam menggunakan *e-banking* Bank Mandiri

Selanjutnya analisis tahap dua, untuk menguji pengaruh langsung dengan melihat nilai *T Statistic* > 1,96 dan ρ value < 0,05. Variabel *System Quality* Tidak

berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *T Statistic* sebesar 0.442 dan *p value* sebesar 0,658 hal ini dapat diartikan bahwa nasabah Bank Mandiri tidak mempertimbangkan kualitas sistem dari *e-banking* Bank Mandiri karena mereka sudah yakin terhadap Bank Mandiri sebagai Bank BUMN terbesar dan terpercaya. Selanjutnya *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *T Statistic* sebesar 2,712 dan *p value* sebesar 0,007, *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *T Statistic* sebesar 2,523 dan *p value* sebesar 0,012, *Use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *T Statistic* sebesar 10,676 dan *p value* sebesar 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa jika kualitas informasi pada *e-banking Bank Mandiri relevance* dengan informasi yang nasabah butuhkan, kualitas layanan *e-banking* yang cepat dan *realtime* dalam melakukan transaksi perbankan, serta dapat membantu meningkatkan efisiensi transaksi nasabah maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna *e-banking*

Selanjutnya analisis tahap tiga, untuk menguji pengaruh langsung dengan melihat nilai *T Statistic* > 1,96 dan *p value* < 0,05. Variabel berpengaruh *Use* terhadap *Net Benefit* dengan nilai *T Statistic* sebesar 4,942 dan *p value* sebesar 0,000, *User Satisfaction* pengaruh positif terhadap *Net Benefit* dengan nilai *T Statistic* sebesar 3,964 dan *p value* sebesar 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa jika semakin mudah aktifitas pengguna dan semakin meningkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *e-banking* maka akan semakin meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan nasabah ketika bertransaksi menggunakan *e-banking*

Tabel 5.9 Hasil Pengujian Hipotesis Model Penelitian

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	TStatistika	Keterangan	Kesimpulan
H1	<i>System Quality</i> berpengaruh positif pada <i>Use</i>	5,096	Data mendukung Hipotesis	H1 Diterima
H2	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif pada <i>Use</i>	2,550	Data mendukung hipotesis.	H2 Diterima

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	TStatistika	Keterangan	Kesimpulan
H3	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif pada <i>Use</i>	3,893	Data mendukung hipotesis.	H3 Diterima
H4	<i>System Quality</i> berpengaruh positif pada <i>User Satisfaction</i>	0,442	Data Tidak mendukung hipotesis.	H4 Ditolak
H5	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif pada <i>User Satisfaction</i>	2,712	Data mendukung hipotesis.	H5 Diterima
H6	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif pada <i>User Satisfaction</i>	2,523	Data mendukung hipotesis.	H6 Diterima
H7	<i>Use</i> berpengaruh terhadap <i>user Satisfaction</i>	10,676	Data mendukung hipotesis.	H7 Diterima
H8	<i>Use</i> berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i>	4,942	Data mendukung hipotesis.	H8 Diterima
H9	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i>	2,964	Data mendukung hipotesis.	H9 Diterima

Sumber: Diolah penulis, 2022

2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian *inner model*. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%). Berikut hasil penelitiannya:

Tabel 5.10 Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
InformationQuality -> Use -> Net benefit	0,081	0,081	0,037	2,156	0,032
ServiceQuality -> Use -> Net benefit	0,104	0,102	0,031	3,310	0,001
SystemQuality -> Use -> Net benefit	0,141	0,143	0,044	3,199	0,001
InformationQuality -> User Satisfaction -> Net benefit	0,072	0,074	0,035	2,035	0,042
ServiceQuality -> User Satisfaction -> Net benefit	0,048	0,048	0,022	2,158	0,031
SystemQuality -> User Satisfaction -> Net benefit	-0,011	-0,012	0,027	0,417	0,677

Pada analisis tahap satu, untuk menguji pengaruh tidak langsung dengan melihat nilai *T Statistic* > 1,96 dan *p value* < 0,05. Variabel *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Net Benefit* melalui *Use* dengan nilai *T Statistic* sebesar 3,199 dan *p value* sebesar 0,001, *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Net Benefit* melalui *Use* dengan nilai *T Statistic* sebesar 2,035 dan *p value* sebesar 0,032, *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Net Benefit* melalui *Use* dengan nilai *T Statistic* sebesar 2,158 dan *p value* sebesar 0,001. Berdasarkan hasil hipotesis terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih melalui aktifitas pengguna. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan akan meningkatkan aktifitas pengguna sehingga akan memberikan manfaat lebih kepada para nasabah dan dapat disimpulkan bahwa aktivitas pengguna terbukti sebagai variabel mediasi antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap manfaat yang dirasakan nasabah.

Pada analisis tahap dua, untuk menguji pengaruh tidak langsung dengan melihat nilai *T Statistic* > 1,96 dan *p value* < 0,05. Variabel *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *Net Benefit* melalui *User Satisfaction* dengan nilai *T Statistic* sebesar 0,417 dan *p value* sebesar 0,677, Hal ini berarti bahwa *Use* tidak menjadi variabel mediasi antara *System Quality* dan *Net Benefit* (*no Mediation*). *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Net Benefit* melalui *User Satisfaction* dengan nilai *T Statistic* sebesar 2,035 dan *p value* sebesar 0,042, *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Net Benefit* melalui *User Satisfaction* dengan nilai *T Statistic* sebesar 2,158 dan *p value* sebesar 0,031. Berdasarkan hasil keseluruhan hipotesis terdapat pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui

kepuasan penggunaan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas informasi, kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga akan memberikan manfaat lebih kepada nasabah. Dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terbukti sebagai variabel mediasi antara kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap manfaat lebih yang dirasakan nasabah ketika menggunakan *e-banking*.

Tabel 5.11 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	TStatistika	Keterangan	Kesimpulan
H10	<i>System Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>Use</i>	3,199	Data mendukung hipotesis.	H10 Diterima
H11	<i>Information Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>Use</i>	2,156	Data mendukung hipotesis.	H11 Diterima
H12	<i>Service Quality</i> Berpengaruh positif terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>Use</i>	3,310	Data mendukung hipotesis.	H12 Diterima
H13	<i>System Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>User Satisfaction</i>	0,417	Data Tidak mendukung hipotesis.	H13 DiTolak
H14	<i>Information Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>User Satisfaction</i>	2,035	Data mendukung hipotesis.	H14 Diterima
H15	<i>Service Quality</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>User Satisfaction</i>	2,158	Data mendukung hipotesis.	H15 Diterima

Sumber: Diolah penulis, 2022

5.2 Diskusi

Dalam penelitian ini terdapat hasil yang menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *Use*. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* dari *e-banking*, maka akan semakin meningkatkan pula aktivitas pengguna dalam

menggunakan *E-Banking Bank Mandiri*. Banyak keuntungan yang akan didapat nasabah ketika memilih e-banking Bank Mandiri yaitu antara lain seluruh aktivitas transaksi terlacak, efisiensi waktu, nyaman, mudah dioperasikan dan selalu tersedia karena layanan dapat dijangkau dari mana saja. Nasabah merasa bawa *E-Banking Bank Mandiri* mudah untuk di akses dengan menggunakan layanan internet sehingga dapat digunakan nasabah dimana saja dan kapan saja. Nasabah juga merasa bahwa informasi yang ditampilkan mudah dipahami oleh nasabah. Layanan *e-banking* Bank Mandiri adalah layanan yang diperuntukan bagi nasabah untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial dengan aplikasi internet banking. Dimana layanannya menawarkan fitur yang lengkap yaitu informasi umum rekening, transfer, pembayaran, serta pembelian. Selain itu juga nasabah merasa aman ketika menggunakan layanan pelayanan *e-banking* karena dilengkapi dengan program internasional berstandar SSL 3.0 dengan tipe enkripsi 128 bit, nasabah juga memiliki password dan nama pengguna yang unik sehingga sangat sulit untuk diduplikasi, serta nasabah diberikan tambahan token sebagai alat untuk mengamankan semua transaksi yang dilakukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* ini berarti bahwa kualitas sistem bukan menjadi faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan layanan e-banking, hal ini dikarenakan nasabah sudah yakin terhadap kualitas sistem *e-banking* Bank Mandiri. Keyakinan nasabah ini dibuktikan adanya berbagai penghargaan yang diterima Bank Mandiri pada tahun 2022 yaitu sebagai bank terbaik di Indonesia atau The Best Domestic Bank in Indonesia, Best Bank in Digital Solution dan Best Investment Research in Indonesia pada ajang Asiamoney Best Bank Award 2022 di Singapura. Namun hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa *Information Quality*, *Service Quality* dan *Use* memberikan pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas informasi maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna *E-Banking Bank Mandiri*. Nasabah merasa puas terhadap kualitas informasi *E-Banking Bank Mandiri* karena memberikan informasi yang sangat akurat dan bebas dari kesalahan dan nasabah juga merasa puas terhadap *E-Banking Bank Mandiri* karena memiliki kelengkapan fitur sehingga mempermudah mereka dalam melakukan transaksi perbankan maupun kegiatan lainnya. Selanjutnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan *e-banking* Bank Mandiri maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Nasabah merasa puas terhadap *e-banking* Bank mandiri

karena menyediakan pelayanan Perbankan yang aman sehingga membuat mereka merasa yakin untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi. Selanjutnya hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *use* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Semakin sering nasabah menggunakan layanan *e-banking* Bank Mandiri untuk mengelola rekening tabungan, maka semakin nasabah merasa puas terutama karena dapat melakukan transaksi dengan cepat.

Hasil Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *use* dan *user satisfaction* mempengaruhi net benefit yang dirasakan oleh nasabah pengguna *e-Banking* Bank Mandiri. Hal ini berarti bahwa semakin baik aktivitas pengguna dan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna maka akan semakin meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh Nasabah. Manfaat yang paling dirasakan oleh nasabah ketika menggunakan *E-Banking* Bank Mandiri adalah transaksi perbankan yang mereka lakukan lebih cepat tanpa harus mengantri di teller ataupun ATM. *E-Banking* Bank Mandiri dapat diakses melalui browser dengan koneksi internet. Jadi selama nasabah memiliki jaringan internet, maka mereka dapat mengakses *e-Banking* Bank Mandiri menggunakan perangkat *desktop* maupun *mobile*. Manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah melalui fitur-fitur *e-banking* Bank Mandiri adalah nasabah dapat melakukan pengecekan informasi saldo secara real time, dapat melakukan transfer uang, membayar kebutuhan sehari-hari dan aktivitas transaksi lainnya.

Dalam penelitian selanjutnya, terdapat hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *net benefit* melalui *Use*. Hal ini menjelaskan bahwa nasabah mendapatkan banyak manfaat dari penggunaan *e-banking Bank Mandiri*. Nasabah sering menggunakan layanan *e-banking* Bank Mandiri untuk mengelola rekening tabungannya karena adanya kualitas sistem yang mudah diakses, adanya kualitas informasi yang mudah dipahami dan adanya jaminan kerahasiaan data konsumen membuat nasabah merasakan bahwa secara keseluruhan *e-banking* Bank Mandiri dapat menyelesaikan segala aktivitas perbankan mereka. Berbagai manfaat dapat dirasakan nasabah ketika menggunakan *e-banking* Bank Mandiri antara lain dengan adanya fitur yang lengkap dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran, serta dapat menunjang aktivitas sehari-hari nasabah terutama untuk melakukan pembayaran listrik, telpon dan pembayaran lainnya dengan mudah, cepat dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Manfaat lain yang dirasakan adalah *e-banking* Bank Mandiri dapat diakses menggunakan perangkat *computer*, *Tablet*, *laptop* maupun *handphone*.

Berdasarkan hasil penelitian selanjutnya didapat hasil bahwa terdapat pengaruh tidak langsung *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *net benefit* melalui *User Satisfaction*. Hal ini menjelaskan bahwa nasabah akan mendapatkan manfaat bersih apabila kepuasan mereka meningkat yang disebabkan oleh baiknya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dari *e-banking* Bank Mandiri. Nasabah merasa dengan adanya kualitas sistem yang mudah diakses, kualitas informasi yang mudah dipahami dan adanya jaminan kerahasiaan data konsumen akan meningkatkan kepuasan mereka terutama dalam kecepatan bertransaksi menggunakan *e-banking* dan hal ini berdampak pada meningkatnya manfaat yang akan mereka peroleh. Manfaat lebih yang dirasakan nasabah adalah *e-banking* Bank Mandiri secara keseluruhan dapat menyelesaikan segala aktivitas perbankan mereka.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*. Dimana hal ini berarti bahwa semakin *E-banking* Bank Mandiri mudah diakses oleh Nasabah, semakin Informasi yang ditampilkan *e-banking* Bank Mandiri mudah dipahami nasabah dan semakin Bank Mandiri menyediakan layanan *e-banking* yang aman, maka semakin sering nasabah menggunakan layanan *e-banking* Bank Mandiri untuk mengelola rekening tabungan mereka.
2. *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah ketika menggunakan *e-banking* Bank Mandiri tidak mempertimbangkan kualitas system karena mereka sudah yakin terhadap kualitas sistem *e-banking* mandiri. Keyakinan nasabah terhadap Bank Mandiri karena Bank Mandiri pada tahun 2022, dinobatkan sebagai bank terbaik di Indonesia atau The Best Domestic Bank in Indonesia pada ajang Asiamoney Best Bank Award 2022 di Singapura. Selain itu juga Bank Mandiri sebagai Best Bank in Digital Solution dan Best Investment Research in Indonesia. Selanjutnya *Information Quality*, *Service Quality* dan *Use* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* Dimana hal ini berarti bahwa Semakin Informasi yang ditampilkan *e-banking* Bank Mandiri mudah dipahami nasabah, semakin Bank Mandiri menyediakan layanan *e-banking* yang aman, semakin nasabah dapat melakukan transaksi dengan cepat dan semakin sering nasabah menggunakan layanan *e-banking* Bank Mandiri untuk mengelola rekening tabungan, maka semakin nasabah merasa puas menggunakan *e-banking* Bank Mandiri.
3. *Use* dan *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefit*. Hal ini dapat diartikan apabila semakin sering nasabah menggunakan layanan *e-banking* Bank Mandiri untuk mengelola rekening tabungan dan semakin nasabah merasa puas menggunakan *e-banking* Bank Mandiri karena dapat melakukan transaksi dengan cepat maka nasabah semakin merasakan manfaat *e-banking* Bank Mandiri yaitu dapat menyelesaikan segala aktivitas perbankan mereka.

4. Terdapat pengaruh tidak langsung *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* terhadap *Net Benefit* melalui *Use*. Hal ini menjelaskan bahwa Nasabah akan mendapatkan manfaat bersih dari penggunaan *e-banking* Bank Mandiri apabila mereka semakin sering melakukan aktivitas perbankan melalui *e-banking* yang disebabkan oleh baiknya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan yang dimiliki Bank Mandiri.
5. Tidak terdapat pengaruh tidak langsung *System Quality* terhadap *Net Benefit* melalui *User Satisfaction*. Hal ini berarti bahwa nasabah tidak perlu merasakan puas terlebih dahulu untuk mendapatkan berbagai manfaat dari penggunaan *e-banking* karena *system quality* Bank Mandiri sangat baik. Terdapat pengaruh tidak langsung *Information Quality* dan *Service Quality* terhadap *Net Benefit* melalui *User Satisfaction*. Hal ini menjelaskan bahwa nasabah akan mendapatkan kepuasan dan sekaligus mendapatkan berbagai manfaat bertransaksi menggunakan *e-banking* yang disebabkan oleh baiknya kualitas informasi dan kualitas layanan Bank Mandiri.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijabarkan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan layanan *E-banking*, sebaiknya pihak bank Mandiri harus lebih memperhatikan sistem keamanan *e-banking* karena nasabah masih belum yakin terhadap kata sandi (*password*) yang tidak dapat diubah oleh orang lain dan juga nasabah masih belum merasa aman bertransaksi menggunakan *E-banking* Bank Mandiri, maka selain yang sudah dilakukan Bank mandiri dengan menggunakan *Secure Socket Layer (SSL)*, Bank Mandiri juga bisa meningkatkan kesadaran dari pihak management, operator penyelenggara jasa untuk tetap menjaga keamanan bertransaksi dan selalu mengingatkan nasabah untuk mengganti *password* secara berkala, dan selalu mengevaluasi sistem *e-banking* yang ada.
2. Sehubungan dengan kualitas informasi sebaiknya Bank Mandiri dapat menyesuaikan informasi dengan kebutuhan nasabah. Sebaiknya Bank Mandiri lebih melengkapi informasi *e-banking* sehingga konsumen dapat mengetahui informasi perbankan mereka secara lengkap dan akurat. Selain itu juga Bank Mandiri dapat meningkatkan pelayanan pada *call center*nya agar permasalahan nasabah yang menyangkut

penggunaan *e-banking* dapat diselsaikan dengan baik dan memberikan kepuasan bagi nasabah.

3. Sebaiknya Bank Mandiri meningkatkan kemudahan akses transaksi perbankan via smartphone dan membuat inovasi pada fitur-fitur *e-Banking* sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dan mengelola rekening tabungan mereka kapan saja dan dimana dengan cepat, mudah, dan aman.

6.2 Implikasi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi landasan yang dapat dijadikan sebagai arah gerak dalam mengembangkan pelayanan *e-banking* Bank Mandiri yang akan memberikan nilai lebih terhadap nasabah Bank Mandiri. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan implikasi pada kebijakan organisasi perbankan, khususnya pada aplikasi *e-Banking* untuk menitikberatkan kepada kepuasan nasabah dan manfaat yang akan diterima nasabah. Manajemen harus terus mengembangkan penawaran-penawaran yang menarik atau menguntungkan bagi konsumen seperti memberikan potongan harga untuk pembelian berikutnya atau beberapa poin tertentu yang nanti bisa ditukarkan dengan voucher untuk dapat digunakan sebagai pembelian agar dapat meningkatkan *Perceived Benefits* bagi nasabah sehingga memiliki pengaruh langsung yang lebih besar terhadap keinginan nasabah untuk menggunakan *e-banking* dikemudian hari.

Studi ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya supaya memperbanyak sampel penelitian sehingga lebih merepresentasikan populasi nasabah bank Syariah di Indonesia. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel *interactivity* dan *customization*

Daftar Pustaka

- Adebowale I. Ojo (2017) *Validation of delone and Mclean Information System Success Model*. Healthcare Information Research 23(01), p 60-66
- Carlos Tam and Tiago Oliveira. 2016. "Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective" *Computers in Human Behavior* Vo. 61: p. 233-244
- Cho, Y. C., & Sagynov, E. (2015). *Exploring Factors That Affect Usefulness, Ease Of Use, Trust, And Purchase Intention In The Online Environment*. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 19(1), 21. <https://doi.org/10.19030/ijmis.v19i1.9086>
- Clarke, Steve. 2009. "E-Banking Management: Issue, Sollution and Strategies" terjemahan oleh Mahmood Shah. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Cooper, Donald R, & Pamela S Schindler. 2003 "Business Research Methods International." Edition. McGraw-Hill Companies, Inc. New York
- Delone. WH & Mclean. E.R. 2003. "The Delone and Mclean Model of Information System Success: A Ten-Year Update" *Journal of Management Information System* Vol 19 Iss 4, p 9-30
- Dwi, Fitri, Erwin Sutomo, and Vivine Nurcahyawati. 2018. "Analisis Kesuksesan Website PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya Menggunakan Model Delone Dan McLean." 7(1): 1-9.
- Gozali, Albert, and Johanes Supranto. 2020. "Evaluasi Implementasi Enterprise Resources Planning Pada Perusahaan Manufaktur Dengan Model DeLone Dan McLean." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 4(2): 21.
- H. Baraka and I. El Gamily. 2013 "Assessing call centers' success; A Validation of the Delone and Mclean Model for Information System" *Egyptian Informatics Jounal*.
- Hair, J. R., Black, J.F., Babin, WC., & Anderson, R. . (2014). *Multivariates Data Analysis*. In *Multivariates Data Analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hamid, Rahmad Solling, and Muhammad Ikbal. 2017. "Analisis Dampak Kepercayaan Pada Penggunaan Media Pemasaran Online (E-Commerce) Yang Diadopsi Oleh UMKM: Perspektif Model DeLone & McLean." *Jurnal Manajemen Teknologi* 16(3): 310-37.
- Hudin, Jamal Maulana, and Dwiza Riana. 2016. "Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Accurate Di Kota Sukabumi." *Jurnal Sistem Informasi* 12(1): 1.
- Jorgensen, M. 2014. *Failure Factors of Small Software Projects at A Global Outsourcing Marketplace*. *The Journal of System and Software*. 92, 157-169.
- Jumardi, R., Nugroho, E., & Hidayah, I. (2015). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATi)*, 7-13.
- Khairunnisa, Ulfah, and Muhamad Yunanto. 2017. "Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur : Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean." : 229-41.
- Khayun, V., & Ractham, P. (2011). *Measuring e-excise tax success factors: Applying the DeLone & McLean information systems success model*. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, July.

- <https://doi.org/10.1109/HICSS.2011.303>
- Kresna, B. D. 2012 “Pengaruh Customer in Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar”
- Kurniawan, I Made Windu Segara, Gede Rasben Dantes, and Gede Indrawan. 2020. “Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean.” 9: 326–37.
- Lee, K.C & Chung, N (2009) *Understanding Dactors Affecting Trust In And Satisfaction With Mobile Banking in Kore; A Modified Delone and Mclean’s Model Perspective Interacting with Computers* 21, 385-392.
- Livari, J. 2005” *An Empirical Test of the Model of Information System Data Base*” *Adv inf. System*. Vol 36(2): 8-27.
- McGill, T., Hobbs, V., and Klobas, J. 2003. “*User Developed Applications and Information System Success: A Test of Delone and Mclean’s Model*”. *Inf Resour. Management*. Vol 16(1): 23-45.
- Mudzana, T., & Maharaj, M. (2017). *Measuring the success of business-intelligence systems in South Africa: An empirical investigation applying the DeLone and McLean Model*. *Journal of Information Management*, 17(1), 1–7.
- Mukherjee, A, and Nath P. 2003. “*A Model of Trust in Online Relationship Banking*”. *The International Journal of Bank Bradford* 21(1) 5 March 2003
- Nurjaya, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan pelayanan terhadap nilai bersih dengan menggunakan model DeLone And McLean. *Jurnal Akuntansi*, 45–47.
- Pertiwi, Dian, Fajar Rina Sejati, and Septyana Prasetianingrum. 2020. “Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas.” *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)* 6(2): Inpress.
- Promin, Ekkapong, and P. S. (2019). *Improvement of Scanned Medical Document Management System*. *International Conference on Knowledge and Smart Technology*, 126–312.
- Rachmadi, Tosan Yanuar, and Riya Dwi Handaka. 2019. “Evaluasi Penerapan E-Faktur Dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean (Studi Kasus Di KPP Pratama Metro).” *Substansi: Sumber Artikel Akuntansi Auditing dan Keuangan Vokasi* 3(2): 129.
- Rahmi dan Putri, D. 2018. *Testing of ERP (Enterprise Resource Planning) Implementation Success Using Delone and Mclean Model ini The Banking Company in West Sumatera*. *Asia Proceedings of Social Sciences*, 2(1), 81-85
- Rouibah, Kamel, Paul Benjamin Lowry, and L. A. (2015). *Dimensions of Business-to-Consumer (B2C) Systems Success in Kuwait: Testing a Modified DeLone and McLean IS Success Model in an e-Commerce Context*. *Journal of Global Information Management*, 23(3), 41–71.
- Sarkoro, Rachmawati Sunaringtyas, and Wika Dewanta. 2018. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Toko Hijab Amira Surakarta Dengan Menggunakan Aplikasi Fashion Hijab Berbasis Android.” 4(2).
- Stefanovic, D. et al. (2016). *Assessing the Success of E-Government Systems: An Employee Perspective*. *Information and Management*, 53(6), 717–726.
- Sujeet Kumar Sharma & Manisha Sharma. 2019 “*Examining the Role of Trust and Quality Dimensions in the Actual Usage of Mobile Banking Sevices: An Empirical Investigation*” *International Journal of Information Managemet*. Vol 44 p.65-71
- Susanty, M. (2013). Pengujian Model De Lone dan Mc Lean dalam Pengembangan

- Sistem Informasi IFCA. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 15(2).
- Tampubolon, Nelson. 2009. Surat Edaran Penerapan Manajemen Resiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking) Jakarta: Erlangga
- Tan, Djuhono., Suyatno, dan S. A. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean pada Sektor Publik. *University Research Colloquium*.
- Tella. A. 2012. Determinants of E-payment System Success: A User's Satisfaction Perspective. *International Journal of E-Adaption*. 4(3). 15-38.
- Urbach, N., & Muller, B., 2012. Chapter 1: *The Updated Delone and Mclean Model of Information System Success*. Weisbaden 65201, Germany.
- Wahyuddin et al. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah Berbasis Akual Di Kabupaten Aceh Besar." *Journal of Economic Management & Business* 18(1): 25–50.
- Waluyo, R., & Krisbiantoro, D. (2017). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Dapodikdas Kabupaten Purbalingga Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Juita*, V(11), 73–80
- Wu, J. H., Wang, Y.M. 2006 "Measuring KMS Seccess: A Respecification of the Delone and Mclean's Model" Februari 12.
- Yunis, Roni, Fauziatul Laila Ibsah, and Desi Arisandy. 2017. "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) Pada SD Kabupaten Batu Bara." *Jurnal SIFO Mikroskil* 18(1): 71–82.
- Zaied. 2012 "An Integreted Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors," *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, Vol 3, p.814

Lampiran 1: Kuesioner

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Responden yang terhormat. Perkenalkan, Kami, R.A. Nurlinda, Eka Bertuah dan Novera Kristianti Maharani adalah Dosen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Esa Unggul. Sehubungan dengan penyelesaian Penelitian kami dengan judul "**MODEL PENGUKURAN KEBERHASILAN E-BANKING DI INDONESIA**" maka Kami mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Responden diharapkan mengisi kuesioner secara lengkap dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, karena hasil survei ini sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian kami. Tujuan kami melakukan survei ini ialah untuk melihat apakah E-Banking Bank Mandiri sudah dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi nasabah yang menggunakannya dan sekaligus untuk menetapkan Model system informasi E-Banking yang tepat, yang dapat diterapkan pada Bank Mandiri. Kami mengucapkan terima kasih atas ketersediaan Bapak/ibu, Saudara/i mengisi kuesioner ini.

A. Identitas Responden :

1. Jenis Kelamin:

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia:

- a. 17 – 26 tahun
- b. 27 – 36 tahun
- c. 37 – 46 tahun
- d. > 46 tahun

3. Pendidikan Terakhir:

- a. SLTA/Sederajat
- b. S1
- c. S2
- d. S3
- e. _____ (yang lainnya)

4. Pekerjaan:

- a. Mahasiswa/Pelajar
- b. Karyawan Swasta

- c. Wiraswasta
- d. PNS
- Lampiran 3: Lanjutan Kuesioner
- e. Dokter
- f. Dosen
- g. _____ (yang lainnya)

5. Rata-rata penghasilan perbulan:

- a. < Rp 5.000.000
- b. Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
- c. Rp 10.000.001 – Rp 20.000.000
- d. >Rp 20.000.000

6. Status pernikahan:

- a. Sudah Menikah
- b. Belum Menikah

B. Kuesioner

Kami mohon Bapak atau Ibu dan saudara atau saudari untuk kesediaanya memberikan pendapat pertanyaan atau pernyataan pada salah satu nomer dengan memberikan centang (√) pada kotak sesuai dengan pilihan anda yang dapat anda pilih pada skala 1 sampai 5. Skala nomer menunjukkan seberapa dekat jawaban saudara atau saudari dengan pilihan yang tersedia yaitu :

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2) Tidak Setuju (TS)
- 3) Cukup Setuju (CS)
- 4) Setuju (S)
- 5) Sangat Setuju (SS)

<i>System Quality</i>						
No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1.	<i>E-banking</i> Bank Mandiri mudah diakses oleh Nasabah					
2.	<i>E-banking</i> Bank Mandiri memberikan pelayanan sesuai kebutuhan					

3.	<i>E-banking</i> Bank Mandiri memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan dalam penggunaannya					
4.	Tampilan <i>E-banking</i> Bank Mandiri memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan					
5.	<i>E-banking</i> Bank Mandiri memiliki kata sandi (<i>password</i>) yang tidak dapat diubah oleh orang lain					
Information Quality						
1.	Informasi pada sistem <i>E-banking</i> Bank Mandiri sangat akurat dan bebas dari kesalahan					
2.	Data dari <i>E-banking</i> Bank Mandiri adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui					
3.	Informasi pada sistem <i>E-banking</i> Bank Mandiri disajikan secara tepat waktu					
4.	Informasi pada sistem <i>E-banking</i> Bank Mandiri lengkap sesuai kebutuhan					
5.	Informasi yang ditampilkan <i>E-banking</i> Bank Mandiri mudah dipahami pengguna					
Services Quality						
1.	Layanan <i>E-banking</i> Bank Mandiri menyediakan layanan perbankan yang aman					
2.	Layanan <i>E-banking</i> Bank Mandiri meningkatkan efisiensi transaksi perbankan saya					
3.	Layanan <i>E-banking</i> Bank Mandiri mudah digunakan					
4.	Terdapat tenaga profesional (<i>call center</i>) untuk membantu kesulitan pada penggunaan layanan <i>E-banking</i> Bank Mandiri					
5.	Layanan <i>E-banking</i> Bank Mandiri meningkatkan kenyamanan saya bertransaksi					
Use						

1.	Transaksi <i>E-banking</i> Bank Mandiri dapat dilakukan kapan saja tanpa batas waktu					
2	Saya menggunakan <i>E-banking</i> Bank Mandiri untuk mengirim uang kapan saja dan dimana saja					
3	Saya sering menggunakan layanan <i>E-banking</i> Bank Mandiri untuk mengelola rekening tabungan saya					
4	Saya menggunakan <i>E-banking</i> Bank Mandiri karena menyediakan layanan perbankan yang real time					
User Satisfaction						
1	Saya merasa puas menggunakan <i>E-banking</i> Bank Mandiri karena dapat melakukan transaksi dengan cepat					
2	Saya merasa puas menggunakan <i>E-banking</i> Bank Mandiri karena dapat melakukan transaksi dengan tepat					
3	Saya merasa puas dengan keamanan bertransaksi menggunakan <i>E-banking</i> Bank Mandiri					
4	Saya merasa puas dengan kelengkapan fitur yang ada di <i>E-banking</i> Bank Mandiri					
5	Secara keseluruhan saya puas melakukan transaksi dengan <i>E-banking</i> Bank Mandiri					
Net Benefit						
1	<i>E-banking</i> Bank Mandiri membantu saya secara efektif dalam transaksi pembayaran					
2	<i>E-banking</i> Bank Mandiri memberikan manfaat efisiensi biaya transaksi pembayaran					
3	Dengan menggunakan <i>E-banking</i> Bank Mandiri, transaksi perbankan yang saya lakukan lebih cepat tanpa harus mengantri di teller ataupun ATM					
4	Secara keseluruhan <i>E-banking</i> Bank Mandiri dapat menyelesaikan segala aktivitas perbankan saya					

Lampiran 2 : Karakteristik Responden

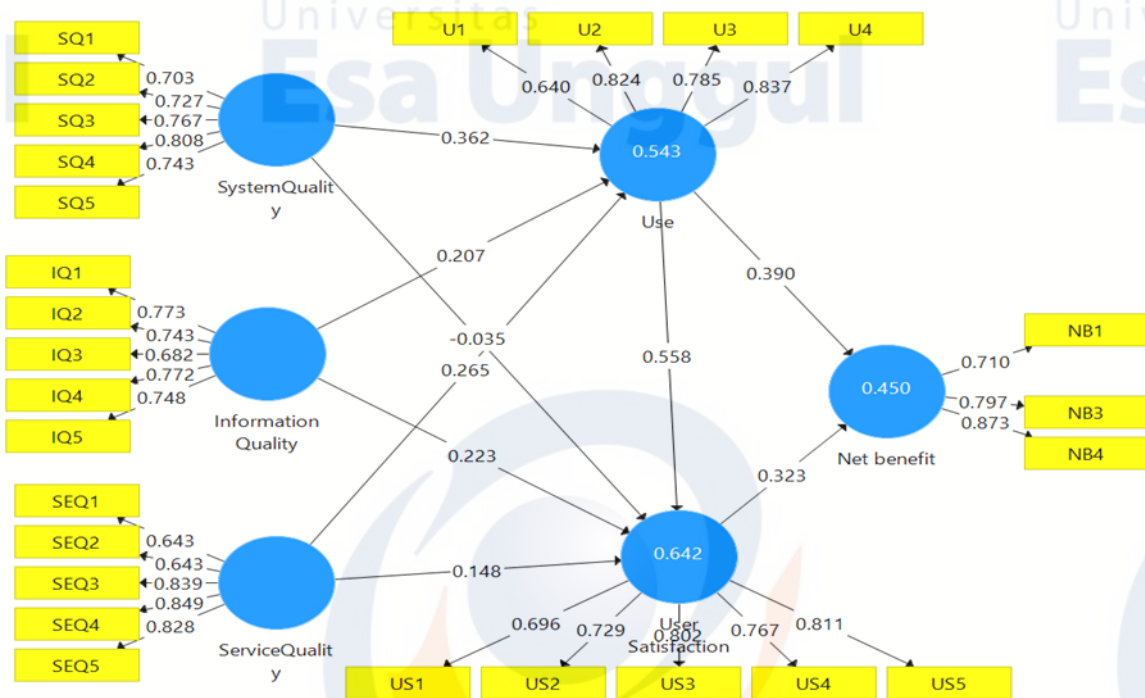
Demografi	Klarifikasi	Jumlah (Responden)	Perentase
Jenis Kelamin	Pria	77	38,7%
	Wanita	123	61,3%
	Total	200	100%
Usia	17 – 26 Tahun	39	19,4%
	27 – 36 Tahun	106	53,2%
	37 – 46Tahun	32	16,1%
	> 46 Tahun	23	11,3%
	Total	200	100%
Pendidikan	SMA	35	17,7%
	SI	142	71%
	S2	10	4,8%
	S3	3	1,7%
	Lainnya	10	4,8%
	Total	200	100%
Pekerjaan	Mahasiswa/pelajar	42	21%
	Karyawan Swasta	94	46,8%
	Wiraswasta	19	9,7%
	PNS	3	1,5%
	Dokter	0	0%
	Dosen	3	1,6%
	Lainnya	39	19,4%
	Total	200	100%
Rata-Rata Penghasilan	<5.000.000	55	27,4%
	5.000.000 – 10.000.000	106	53,25
	10.000.001- 20.000.000	23	11,3%
	>20.000.000	16	8,1%
	Total	200	100%
Status Pernikahan	Menikah	116	58,1%
	Belum Menikah	84	41,9%
	Total	200	100%

Lampiran 4 : Analisis Data

1. Outer Loading

	InformationQuality	Net benefit	ServiceQuality	SystemQuality	Use	User Satisfaction
IQ1	0,773					
IQ2	0,743					
IQ3	0,682					
IQ4	0,772					
IQ5	0,748					
NB1		0,710				
NB3		0,797				
NB4		0,873				
SEQ1			0,643			
SEQ2			0,643			
SEQ3			0,839			
SEQ4			0,849			
SEQ5			0,828			
SQ1				0,703		
SQ2				0,727		
SQ3				0,767		
SQ4				0,808		
SQ5				0,743		
U1					0,640	
U2					0,824	
U3					0,785	
U4					0,837	
US1						0,696
US2						0,729
US3						0,802
US4						0,767
US5						0,811

2. Outer Model



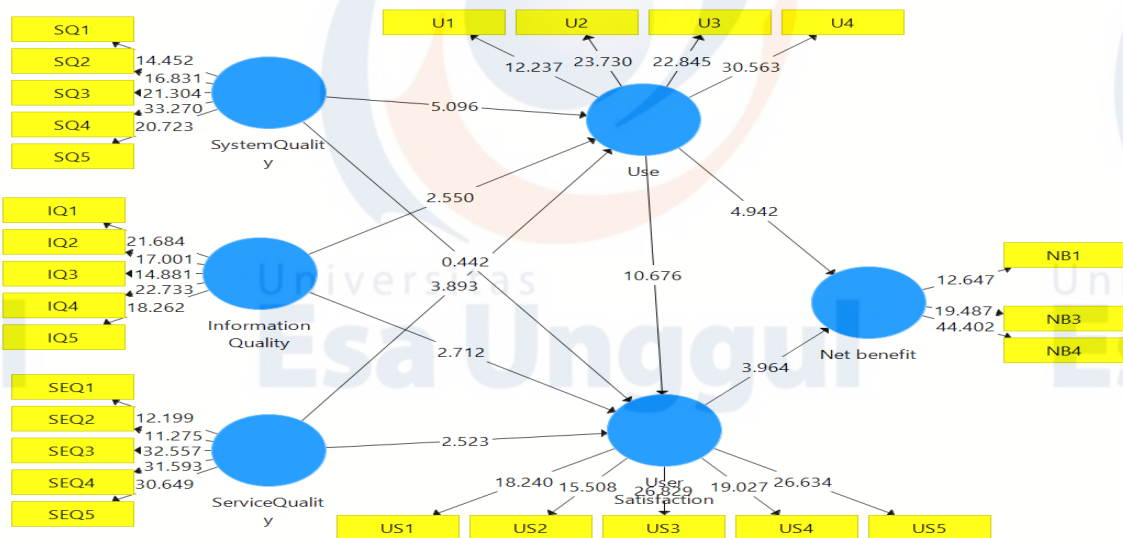
3. Cronbach's Alpha, Composite Reliability, Average Variance Extracted (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
InformationQuality	0,798	0,800	0,861	0,554
Net benefit	0,708	0,732	0,837	0,633
ServiceQuality	0,820	0,839	0,875	0,587
SystemQuality	0,806	0,811	0,865	0,563
Use	0,774	0,781	0,857	0,602
User Satisfaction	0,819	0,821	0,874	0,581

4. Fornell-Larcker Criterion

	IQ	NB	SEQ	SQ	U	US
InformationQuality	0,744					
Net benefit	0,614	0,796				
ServiceQuality	0,623	0,448	0,766			
SystemQuality	0,656	0,635	0,607	0,751		
Use	0,646	0,638	0,614	0,680	0,776	
User Satisfaction	0,649	0,622	0,608	0,602	0,669	0,762

5. Gambar Struktur Model



6. R Square

	R Square	R Square Adjusted
Net benefit	0,650	0,644
Use	0,643	0,636
User Satisfaction	0,642	0,635

7. Fix Model

	Saturated Model	Estimated Model

SRMR	0,079	0,084
d_ ULS	2,354	2,641
d_ G	0,841	0,869
Chi-Square	873,997	894,571
NFI	0,709	0,702

8. Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
InformationQuality -> Use	0,207	0,207	0,081	2,550	0,011
InformationQuality -> User Satisfaction	0,223	0,223	0,082	2,712	0,007
ServiceQuality -> Use	0,265	0,265	0,068	3,893	0,000
ServiceQuality -> User Satisfaction	0,148	0,149	0,058	2,523	0,012
SystemQuality -> Use	0,362	0,365	0,071	5,096	0,000
SystemQuality -> User Satisfaction	-0,035	-0,037	0,079	0,442	0,658
Use -> Net benefit	0,390	0,390	0,079	4,942	0,000
Use -> User Satisfaction	0,558	0,557	0,052	10,676	0,000
User Satisfaction -> Net benefit	0,323	0,323	0,081	3,964	0,000

9. Pengaruh tidak langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
InformationQuality -> Use -> Net benefit	0,081	0,081	0,037	2,156	0,032
ServiceQuality -> Use -> Net benefit	0,104	0,102	0,031	3,310	0,001
SystemQuality -> Use -> Net benefit	0,141	0,143	0,044	3,199	0,001
InformationQuality -> User Satisfaction -> Net benefit	0,072	0,074	0,035	2,035	0,042
ServiceQuality -> User Satisfaction -> Net benefit	0,048	0,048	0,022	2,158	0,031
SystemQuality -> User Satisfaction -> Net benefit	-0,011	-0,012	0,027	0,417	0,677

Lampiran 5: Anggaran dan Jadwal Kegiatan

Anggaran Biaya

Anggaran biaya penelitian ini dihitung dengan melakukan estimasi biaya-biaya yang akan diperlukan selama kegiatan penelitian. Biaya tersebut dibagi ke dalam sub bab biaya yang akan dikeluarkan untuk keperluan bahan penelitian yang terdiri dari pembelian Bahan Abis Pakai seperti kertas, tinta printer, foto copy laporan akhir.. Biaya yang dikeluarkan untuk transportasi dan akomodasi seperti survey, penyebaran kuesioner dan transportasi rapat. Biaya Pembelian barang yaitu membeli buku untuk memperkuat literatur dalam landasan teori, pengolahan data dan analisis data Sedangkan Biaya lain-lain meliputi biaya publikasi, olah data, seminar dan HAKI Rincian Total biaya penelitian yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

Tabel : Format Ringkasan Anggaran Biaya Penelitian Internal

No.	Jenis Pengeluaran	Rincian Anggaran Yang Diusulkan (Rp.)
1.	Bahan Abis Pakai	2.065.000
2.	Biaya Transportasi Dan	2.550.000
3.	Pembelian Barang Inventaris	700.000
4	Lain-lain	9.610.000
Total Anggaran		14.925.000

Adapun untuk justifikasi anggaran penelitian internal 2021 yang dibutuhkan selama satu tahun. dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 5.2 Justifikasi Anggaran Peneliti Internal 2022

Justifikasi Anggaran Penelitian Internal 2021						
1. Rincian Barang Habis Pakai						
No	Bahan	Justifikasi	Kuantitas		Harga satuan	Harga per tahun (Rp)
		pemakaian			(Rp)	
A	Bahan habis Pakai					
1	Kertas A4	Pelaporan	3	rim	50.000	150.000
2	Dokumen keeper	Pelaporan	1	unit	75.000	75.000
3	Foto Copy laporan 70%	Pelaporan	4	rangkap	25.000	100.000
1. Rincian Barang Habis Pakai						
4	Foto Copy laporan 100%	Pelaporan	4	rangkap	25.000	100.000
5	materai	Pelaporan	4	lbr	10.000	40.000
6	pulpen	Pelaporan	1	set	40.000	40.000
7	Jilid laporan	Pelaporan	4	bh	15.000	60.000

8	Tinta printer HP Black	Pelaporan	1	unit	350.000	350.000
9	Tinta printer HP warna	Pelaporan	1	unit	400.000	400.000
Sub Total (Rp)						2.065.000
2. Rincian Biaya Transportasi Dan Akomodasi						
No	Tujuan	Justifikasi	Kuantitas		Harga satuan	Biaya per tahun (Rp)
		pemakaian			(Rp)	
1	Transportasi ke Bank Syariah Mandiri	Survey	2	kali	150.000	300.000
2	Transportasi Penyebaran Kuesioner	Penyebaran	5	Orang	150.000	750.000
3	Transportasi Rapat	Rapat	10	Orang	150.000	1.500.000
Sub Total (Rp)						2.550.000
3. Rincian Pembelian Barang Inventaris						
No	Tujuan	Justifikasi	Kuantitas		Harga satuan	Biaya per tahun (Rp)
		pemakaian			(Rp)	
1	literatur	Olah data	2	buku	350000	700.000
Sub Total (Rp)						700.000
4. Rincian Lain-lain						
No	Komponen	Justifikasi	Kuantitas		Harga satuan	Biaya
		pemakaian			(Rp)	(Rp)
1	Publikasi nasional	Publikasi	1	kali	3.500.000	3.500.000
2	Pengolahan Data	Olah data	1	kali	500.000	500.000
3	HAKI	HAKI	1	kali	400.000	400.000
2	Seminar Nasional	Seminar	3	orang	1.000.000	3.000.000
4	Konsumsi rapat penyusunan laporan	Konsumsi Rapat	10	kali	67.000	670.000
Sub Total (Rp)						9.610.000
TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN SETAHUN						14.925.000
						(Rp)

Jadwal Kegiatan

Jadwal penelitian untuk tahun pertama dan tahun kedua adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3. Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan												
	a. Pertemuan dengan anggota penelitian		*	*									
	b. Mempersiapkan perjanjian			*									
	c. Menyiapkan sarana penelitian			*	*								
2	Pelaksanaan Penelitian												
	a. Pengumpulan Data				*	*							

	b. Tabulasi Data					*	*						
	c. Interpretasi hasil pengolahan						*						
3	Penyusunan Laporan												
	a. Membuat laporan							*					
	b. Menjilid dan memperbanyak laporan							*	*				
4	Seminar dan Publikasi												
	a. Mengikuti Seminar								*	*			
	b. Publikasi Hasil									*	*		
5	Mengumpulkan Laporan												*

Lampiran 6: Identitas Peneliti

A. Identitas Ketua Peneliti

1	Nama Lengkap	R.A. Nurlinda. SE, MM
2	Jabatan Fungsional	Lektor
3	Jabatan Struktural	-
4	NIP/NIK/Identitas Lain	0294060021
5	NIDN	0324047005
6	Tempat Tanggal Lahir	Palembang, 24 April 1970
7	Alamat Rumah	The Prairie Blok M01/03 Citra Gran-Bekasi
8	No. HP	081386416888
9	Alamat Kantor	Jl. Terusan Arjuna No 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat
10	No. Telp/Faks	021. 5674223 / 021 5674159
11	Alamat E-mail	nurlinda@esaunggul.ac.id
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1= 60 Orang
13	Mata Kuliah yang Diampu	1. Manajemen Pemasaran
		2. Pengantar Manajemen
		3. Seminar manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
--	-----------	-----------	-----------

Nama Perguruan Tinggi	Universitas Pancasila	Universitas Esa Unggul	
Bidang Ilmu	Ekonomi	Manajemen Keuangan	
Tahun Masuk – Lulus	1989 – 1993	1996 - 1999	
Judul Skripsi/Thesis	"Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Nilai Penjualan Pada PT. X"	Analisis Pengaruh Rasio Likuiditas, Aktivitas dan Profitabilitas Terhadap Kinerja Keuangan PT SKF Jakarta	
Nama Pembimbing/Promotor			

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2009	Faktor Pelatihan Dan Supervisi Terhadap Kemajuan Bisnis Usaha kecil Menengah&Koperasi di Wilayah Jakarta	Dinas Pendidikan Tinggi Dan Kelembagaan Pemda DKI	Rp. 40.000.000
2	2010	Analisis Pengaruh Rasio Likuiditas, Aktivitas, Profitabilitas, leverage dan Economic Value Added (EVA) terhadap Price Earning Ratio (Per) Pada Perusahaan Yang Tergabung Dalam Saham LQ 45 Di Bursa Efek Indonesia	LPPM -UEU	Rp. 10.000.000

3	2010	Tingkat Kesehatan Perbankan Indonesia ditinjau dari pengukuran Camel.	LPPM - UEU	Rp 5.000.000
4	2011	Faktor-Faktor Penentu Keputusan Penggunaan SaranaTransportasi Transjakarta	LPPM - UEU	Rp 5.000.000
5	2012	Analisis Services Quality Dan PengaruhnyaTerhadap Pemilihan Bank (StudiKasus: Bank BCA Cabang Kendari)	LPPM - UEU	Rp 5.000.000
6	2012	Faktor Penentu Kondisi Financial Distress Perusahaan Di Indonesia	DP2M Dirjen DIKTI	Rp 36.050.000
7	2014	Price Momentum Dalam Kondisi Bull Dan Bear market Di Bursa Efek Indonesia	DP2M Dirjen DIKTI	Rp 50.000.000
8	2014	Model Perilaku Kepemimpinan,Lingkungan Kerja, Lokasi Kerja Terhadap Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Perguruan Tinggi	DP2M Dirjen DIKTI	Rp 75.000.000
9	1016	Model Investigasi Indikator Corporate Failure Di Indonesia	DP2M Dirjen DIKTI	56.000.000

10	2018	Model Consumer Preferences Terhadap Shopping Behavior Secara Offline dan Online pada Retail Business	DP2M Dirjen DIKTI	84.500.000
11	2018	Opini Investor Belief Dalam Berinvestasi Terhadap Company Information	DP2M Dirjen DIKTI	64.800.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2009	Sebagai Pembina Lapangan (Supervisi) dalam Program Supervisi II UKM & Koperasi bagi Mitra Binaan PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Jagorawi	PT Jasa Marga (Persero)	-
2	2010	Sebagai Instruktur program pelatihan peningkatan SDM Kinerja Karyawan Koperasi PT Jasa Marga (Persero)	PT Jasa Marga (Persero)	-
3	2011	Sebagai Instruktur program pelatihan peningkatan SDM Kinerja Karyawan Koperasi PT Jasa Marga (Persero)	PT. Jasa Marga	-
4	2012	Sebagai Penyuluh Ipteks Pengelolaan Keuangan Bagi Masyarakat Kelompok Usaha Pariwisata Bahari Pulau Tidung Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan	LPPM - UEU	-

5	2014	Sebagai Instruktur pelatihan Etika Dan Bisnis UKM PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Jagorawi	PT. Jasa Marga	
6	2015	Instruktur Pelatihan Teknik Penjualan Yang Efektif Di Pt Citra Potinara Maju	LPPM-UEU	
7	2016	Ipteks Bagi Masyarakat (Ibm) Kelompok Usaha Tahu Baso Dan Pie Apel Di Desa Kasian Kecamatan Bantul Yogyakarta	LPPM-UEU	
8	2017	Pelatihan Kewirausahaan Usaha Kuliner Pada Alumni Sdn Malaka 12 Petang Kelurahan Malaka Kecamatan Duren Sawit Jakarta	FEB-UEU	
9	2017	Pelatihan Manajemen Bagi Para Umkm Di Kepulauan Karimun Jawa	Forum Manajemen Indonesia (FMI)	
10	2018	Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Sri Jaya Kec.Alang Lebar	Forum Manajemen Indonesia (FMI)	
11	2019	Program Pengabdian Kepada Masyarakat Untuk Mengembangkan Ipteks Di Desa Gunung Bunder 1 Dan 2, Kec. Pamijahan Kabupaten Bogor	LPPM-UEU	
12	2020	Program Pengabdian Pada Masyarakat Dengan Tema Manajemen Bisnis Dan Tata Kelola Pada Kelompok Usaha Bersama (Kube)	LPPM-UEU	

13	2020	Go-Green Di Kawasan Industri Cikupa Tangerang Banten	FEB-Perbanas	
14	2020	Pelatihan Strategi Pemasaran Online Pada Kelompok Usaha Bersama (Kube),Dinas Sosial Dki Jakarta	LPPM-UEU	
15	2021	Pelatihan Strategi Pemasaran Online Pada Usaha Kuliner Alumni Sdn Malaka 12 Petang Jakarta Timur	Univeristas Esa Unggul	

E. Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2008	AnalisisEfektifitasResponKonsumenTerhadap Media Iklankartu Prabayar Simpati	Forum Ilmiah UEU	
2	2009	AnalisisFaktor-Faktor Yang Menentukan Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Kartu CDMA Esia	IAEI	-
3	2009	Price Momentum in Bull And Bear Market Condition At The Indonesia Stock Exchange	International Journal of Applied Business and Economic Research	

			(I J A B E R)	
4	2009	Leadership Model Behavior, Environmental Work, Work Location Of Compensation And Employee Satisfaction At Private Universities In Jakarta	International Journal of Applied Business and Economic Research (I J A B E R)	
5	2013	Pengaruh Consumer Satisfaction strategy terhadap peningkatan kepuasan Konsumen	Forum Ilmiah UEU	
6	2019	Financial Performance Information As Forming Corporate Failure Model In Indonesia	Academy of Accounting and Financial Studies Journal	
7	2019	Analisis Persepsi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Berbelanja Online Melalui Instagram	Forum Ilmiah UEU	
8	2020	Peran Positive Emotion Sebagai Mediator Hedonic Shopping Dan Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buying Di Lazada	Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT	

9	2020	Implementation Of Discriminant Analysis In Determining Offline And Online Consumer Shopping Behavior In Retail Market	International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)
---	------	---	---

F. Pengalaman Penyampaian Makalah secara Oral pada Pertemuan/Seminar dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Orasi Ilmiah	"Penerapan Strategi Pemasaran di Bidang Retail"	19 Mei 2009 PSEP FE-UEU
2	Orasi Ilmiah	"Faktor Penentu Kondisi Financial Distress Perusahaan Di Indonesia"	5 Februari 2013, Univ Esa Unggul Ruang 207
3	Seminar Nasional dan Call of Paper : Perkembangan Kewirausahaan & Tantangannya Dalam Menghadapi Perekonomian Indonesia Di Masa Yang Akan Datang	Model Pelayanan Transportasi yang Menentukan Keputusan Penumpang Dalam menggunakan Jasa Transportasi Transjakarta Koridor VIII	Juni 2013, Univ Maranatha Bandung

4	<p>Seminar Nasional Akuntansi UPN "Veteran" :</p> <p>Mendorong Kapasitas Manajerial dan Akuntabilitas Usaha kecil Menengah dan Entitas Lainn</p>	<p>"Perancangan Model Services Quality Dan Pengaruhnya Terhadap Pertimbangan Konsumen Menjadi Nasabah Bank BCA"</p>	<p>22 Oktober 2013,</p> <p>UPN "Veteran"</p> <p>Jakarta</p>
5	<p>Seminar Nasional & Call for Paper Forum Manajemen Indonesia (FMI) ke -5</p>	<p>"Faktor Penentu Financial Distress Perusahaan Di Indonesia"</p>	<p>23 -24 Oktober 2013. Pontianak</p>
6	<p>The First Conference & Declaration Indonesia Finance Association (IFA)</p>	<p>Price Momentum Dalam Kondisi Bull dan Bear di Bursa Efek Indonesia</p>	<p>14 – 15 Januari 2015, Solo</p>
7	<p>Seminar Hasil Program Riset Terapan (Penelitian Hibah Bersaing dan Penelitian Unggulan Perguruan Tinggi) yang sudah</p>	<p>Price Momentum Dalam Kondisi Bull dan Bear di Bursa Efek Indonesia</p>	<p>2 Maret 2016 - Jakarta</p>

	selesai Pada tahun 2015		
8	International Conference on Economic, Business and Social Sciences (ICEBUS)	Indicators Investigation Model Of Corporate Failure In Indonesia	6-7 Desember 2016, Malang
	Konferensi Nasional Forum Manajemen Indonesia” Penguatan Daya Saing Melalui Inovasi, Manajemen Pengetahuan dan Jejaring”	Peran Minat Beli Sebagai Intervening Variabel Dari Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian di Online Shop	8-10 November 2017 Semarang
9	The Fifth International Conference on Governance And Accountability (ICGA)	Consumer Preferences Model In Offline And Online Shopping Behavior on Retail Business	28-30 Agustus 2018 Bangka Belitung
10	Internasional Conference On recent Innovations (ICRI)	Implementation Of Discriminant Analysis In Determining Offline And Online Consumer Shopping Behavior In Retail Market	27-28 September 2018 Jakarta
11	International Coference of	Testing Financial Information In Forming Investor Confidence	21 Juli 2019

	Organizational Innovation (ICOI)		Univercity of Uslan, Korea
12	EKOMABA 2019 : Seminar Nasional Dan Call Of Paper Ekonomi, Manajemen Bisnis Dan Akuntansi	Analisis Peran Positive Emotion Sebagai Mediator Hedonic Shopping Dan Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buyingn Pada Marketplace Lazada	17 Oktober 2019 Universitas Pancasila, Jakarta
13	CFP <i>Dies Natalis FEB UKSW Ke-61 Building Sustainability through Adaptation in the Global and Intense Dynamic Environment</i>	Analisis Perbedaan Perilaku <i>Impulse Buying</i> Berdasarkan Gender Pada Marketplace Tokopedia	20 Januari 2021 Universitas Kristen Satya Wacana

G. Pengalaman Sebagai Peserta Konferensi/Seminar/Lokakarya/Simposium dalam 5 Tahun terakhir

No	Nama Pertemuan	Penyelenggara	Waktu dan Tempat
1	Pelatihan Teknik Penulisan Dan Penyuntingan Artikel Pada Jurnal Ilmiah	Pusat pengelola Jurnal Ilmiah UIEU	2009 – UIEU Jakarta
2	Training of Trainers Pendidikan Kewirausahaan	DIKTI & Univ Ciputra Entrepreneurship Center.	2009 – Jakarta

3	Seminar Nasional : Gejolak Kurs : Momok Perekonomian Indonesia	FE-UIEU & Journalist Financial Club	2009 – Jakarta
4	Diskusi “Menuju Pembentukan Insan Unggul UIEU”	UIEU	2009 – Jakarta
5	Seminar Kinerja Perdagangan Indonesiaa dan Pemanfaatan Liberalisasi Perdagangan	Balai Besar Pendidikan & Pelatihan Ekspor Ind.	2010 – Jakarta
6	Desain Training Berbasis Kompetensi Dalam Rangka Peningkatan Mata Kuliah Unggulan	UEU	2011 – Jakarta
7	Lokakarya Kurikulum Berbasis Kompetensi	UEU	2011 – Jakarta
8	Workshop Penulisan Riset dan Praktik Pasar Modal	Univ. Indonesia	2012 – Jakarta
9	Seminar Presentasi Penyusunan Silabus Dan SAP	LPPM - UEU	2012 – Jakarta
10	Seminar Perkembangan Kewirausahaan & Tantangannya Dalam Menghadapi Perekonomian Indonesia Di Masa Yang Akan Datang	Univ Maranatha.	2013 – Bandung
11	Seminar Mendorong Kapasitas Manajerial dan Akuntabilitas Usaha kecil Menengah dan	Univ. UPN Veteran	2013 – Jakarta

12	Seminar Strengthening The Strategy of Local Product in The Border Region : Opportunity and Challengers of The ASEAN Economic Community 2015	Forum Manajemen Indonesia (FMI)	2013 – Pontianak
13	Seminar The First Annual Conference Indonesian Finance Association (IFA)	Indonesian Finance Association (IFA)	2015 – Solo
14	Seminar Nasional” Dinamika Dan Peran Ilmu Manajemen Untuk Menghadapi AEC”	Forum Manajemen Indonesia (FMI)	2015- Jakarta
15	Seminar Hasil Program Riset Terapan Yang Usdah Selesai Tahun 2015	Dikti Dan Universita Bakrie	2016-Jakarta
16	Workshop Pengisian Beban Kerja Dosen (Bkd)	Universitas Esa Unggul	2016 -Jakarta
17	Global Education Supplies and Solution Exhibition And Conference Indonesia	Global Education Supplies & Solution (GESS)	2017 -Jakarta
18	Peserta- Seminar Metodolgi penelitian	Forum Manajemen Indonesi (FMI)	2017-Semarang
19	Workshop Getting Pubished In Academic Journals	Universitas Esa Unggul	2017-Jakarta
20	Seminar Nasional ”Mendorong Peran Industri Hulu Pada Perekonomian Indonesia	Bank Indonesia	2017-Jakarta

21	Seminar Nasional Dan Kongres IV Asosiasi Dosen Indonesia ” Membangun Profesionalisme Dosen Dalam Memperkokoh Daya Saing Bangsa”	Asosiasi Dosen Indonesia	2017-Jakarta
22	Global Educational Supplies And Solutions Exhibition And Coference Indonesia	Global Education Supplies & Solution (GESS)	2018-Jakarta
23	Internasional Seminar Rehabilitation As A Heath Strategy Of 21 St Century	Universitas Bangka Belitung	2018-Bangka Belitung
24	Seminar Nasional “Pariwisata di Era Digital”	Kementerian Pariwisata Republik Indonesia	2018 - Jakarta
21	Workshop Penulisan Artikel Ilmiah Pada Journal Bereputasi	Forum Manajemen Indonesia	2018-Palembang
22	Peserta Pelatihan Sister 2019	Universitas Esa Unggul	2019- Jakarta
23	Workshop Software Statistik (Amos, Listrel, Stata) Dan Software Endnote	NV Consultant Indonesia	2019- Jakarta
24	Seminar Nasional Call For Paper Dengan Tema Wonderful Indonesia Digital Tourism 4.0	Kementerian Pariwisata Republik Indonesia	2019 -Jakarta
25	Pelatihan Penulisan Jurnal Internasional Dan Pak	Universitas Esa Unggul	2019-Jakarta

26	Seminar On How To Write A Phd Thesis To Publish In Internasional Journals	Universitas Negeri Jakarta	2019-Jakarta
27	Global education supplies and solutions exhibition and conference indonesia	Global Education Supplies & Solution (GESS)	2019-Jakarta
28	Strategi Pemilihan Jurnal yang Tepat serta Relevansinya dengan Penilaian Angka Kredit (PAK) Terbaru	World Class Professor 2020	2020-Jakarta
29	Pelatihan Analisis Data Statistik Dengan Menggunakan SEM AMOS	Lembaga Pendidikan SMILE GROUP	2020-Yogjakarta
30	SiNeMa (Seminar Ilmiah Online Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka dengan tema: “ Penciptaan Nilai, Manajemen Pengetahuan dan Inovasi Ughari Bagi Keberlangsungan Organisasi” yang	Univeristas UT	2020-Jakarta
31	National Joint on Academic riting dengan Tema “Juris Tembus Publikasi di Sinta dan Scopus”	Program Pascasarjana Universitas Islam negeri Malang	2020-Jakarta
32	E-Workshop” Pengolahan Data Model Structural Equation Modeling Dengan SmartPLS”	NV Consultant Indonesia	2020 - Jakarta

32	Webinar Pelatihan Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Penelitian Sosial Dengan Menggunakan SmartPLS”	Institute For Policy Research	2020-Jakarta
33	Webinar Strategi Penyusunan Proposal Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat Hibah Kemenristek/BRIN Tahun Pendanaan 2021	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	2020 - Jakarta
32	Workshop” Pemanfaatan Software Nvivo 12 Plus Untuk Menemukan Research Gap & Novelty”	NV Consultant Indonesia	2021-Jakarta
33	Seminar Nasional & call For Paper Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat “Pemanfaat Teknologi Informasi Pada Era “New Normal” Dalam Meningkatkan Kreativitas Dan Inovasi Untuk Mendukung Entrepreneurship berbasis evidence Di Lingkungan Perguruan Tinggi	Universitas Esa Unggul	2021 - Jakarta
34	International Wibinar “Adaptability Strategies of Micro Small Medium Enterprise During The Covid-19 In Asia Countries”	Universitas Ahmad Dahlan	2021-Jakarta

H. Pengalaman Penulisan Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1				
2	-			

I. Pengalaman Perolehan HKI dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	Manajemen Pemasaran	2017	BUKU	C0020175616
2	Model Consumer Preferences Terhadap Shopping Behavior Secara Offline dan Online pada Retail Business	2018	Laporan Penelitian	EC002018848116
3	Peran Positive Emotion Sebagai Mediator Hedonic Shopping Dan	2021	Artikel	EC00202110417

	Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buying Di Lazada			
--	--	--	--	--

K. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1	-			
2	-			
3				
4				

J. Penghargaan Yang Pernah Diraih dalam 10 Tahun Terakhir (dari Pemerintah atau asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			
2	-		
3			
4			
5			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benardan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kegiatan masyarakatProgram Ipteks bagi Masyarakattahun 2014.

Jakarta, 5 Maret 2015

Pengusul,



(R.A. Nurlinda, SE,MM)

B. Identitas Diri Anggota Peneliti 1

1	Nama Lengkap	Eka Bertuah. SE, MM
2	Jabatan Fungsional	Lektor
3	Jabatan Struktural	
4	NIP/NIK/Identitas Lain	197010182005012001
5	NIDN	0018107001
6	Tempat Tanggal Lahir	Jakarta, 18 Oktober 1970
7	Alamat Rumah	Jl. Kayu Manis VIII No. 28D RT 006/07 Jakarta Timur
8	No. HP	081286999936
9	Alamat Kantor	Jl. Terusan Arjuna No 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat
10	No. Telp/Faks	021. 5674223 / 021 5674159
11	Alamat E-mail	eka.bertuah@esaunggul.ac.id
12	Lulusan yang Telah Dihasilkan	S-1= 44 Orang
13	Mata Kuliah yang Diampu	1. Manajemen Keuangan
		2. Seminar Keuangan
		3. Pengantar Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Pancasila	Universitas Esa Unggul	Universitas Padjajaran
Bidang Ilmu	Ekonomi	Manajemen Keuangan	Manajemen Keuangan
Tahun Masuk – Lulus	1989 – 1993	1996 - 1999	

Judul Skripsi/Thesis	Peranan Saluran Distribusi terhadap Volume Penjualan Lemari Es Pada PT. LIPPO Melco Electronic Indonesia	Analisis Portofolio Saham Yang tercakup Dalam Tiga Industri Di Bursa Efek Jakarta (Even Studt: January 1997 – Desember 1998)	
Nama Pembimbing/Promotor	Dr. Sutanto Dra. Amiarti Sugiarto. MBA	Dr. Ir Sahala Lumbang Gaol	

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2009	Faktor Pelatihan Dan Supervisi Terhadap Kemajuan Bisnis Usaha kecil Menengah & Koperasi di Wilayah Jakarta	Dinas Pendidikan Tinggi Dan Kelembagaan Pemda DKI	Rp. 40.000.000
2	2009	Analisa Efisiensi Pasar Valas di Indonesia Periode 1998 – 2008	DIKTI	Rp. 6.000.000
3	2010	Pengujian Empiris Packing Order Theory Terhadap Pendanaan Hutang Pada Perusahaan Industri Makanan dan Minuman di Bursa Efek Indonesia Periode 2005 - 2009	DIKTI	Rp 6.000.000
4	2011	Pembangunan Ekonomi Lokal Pada Kawasan Strategis	BAPPENAS	

		Kabupaten/Kota		
5	2011	Faktor Penentu Kondisi Financial Distress Perusahaan Di Indonesia	DP2M Dirjen DIKTI	Rp 36.050.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2008	Sebagai Instruktur program pembinaan manajemen usaha bagi mitra PT Jasa Marga (Persero)	PT. Jasa Marga (Persero)	
	2009	Sebagai Instruktur program pembinaan manajemen usaha bagi mitra PT Jasa Marga (Persero)		
2	2010	Sebagai Instruktur program pembinaan manajemen bisnis PT Jasa Marga (Persero)	PT Jasa Marga (Persero)	
3	2011	Sebagai instruktur dalam program peningkatan tata kelola koperasi	PT Jasa Marga (Persero)	

E. Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2009	Pengaruh Resiko Likuiditas, Aktivitas, Profitabilitas, Leverage dan Economic Value Adde Terhadap	LPPM Unv. Esa Unggul	

		Price Earnings Ratio Pada Saham Lq 45 di Bursa Efek Indonesia		
--	--	---	--	--

F. Pengalaman Penyampaian Makalah secara Oral pada Pertemuan/Seminar dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Seminar	"Peluang Dibalik Tantangan Bisnis"	20 Januari 2009
2	Orasi Ilmiah	"Faktor Penentu Kondisi Financial Distress Perusahaan Di Indonesia"	5 Februari 2013, Univ Esa Unggul Ruang 207

G. Pengalaman Penulisan Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	-			

H. Pengalaman Perolehan HKI dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	-			

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema Rekayasa Sosial Lainnya Yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1	-			

J. Penghargaan Yang Pernah Diraih dalam 10 Tahun Terakhir (dari Pemerintah atau asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1	-		

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam hibah penelitian fundamental tahun 2014.

Jakarta, 15 April 2013

Pengusul,



(Dr. Eka Bertuah, SE,MM)

B. Identitas Diri Anggota Peneliti 2

1	NIDN	0302127503
2	Nama Peneliti	Novera Kristianti Maharani
3	Pangkat dan Jabatan	Asisten Ahli (100)
4	Email	Novera.maharani@esaunggul.ac.id
5	Curriculum Vitae	
Penelitian(Publikasi): <ol style="list-style-type: none">1. KUALITAS AUDIT, OPINI AUDIT TAHUN SEBELUMNYA, PREDIKSI KEBANGKRUTAN, PERTUMBUHAN PERUSAHAAN DAN RESTRUKTURISASI UTANG SEBAGAI FAKTOR PENYEBAB TIMBULNYA OPINI AUDITOR TENTANG GOING CONCERN (2016)2. DAMPAK PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN RATIO PROFITABILITAS PADA NILAI PERUSAHAAN (STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN YANG MENDAPATKAN SUSTAINABILITY REPORTING AWARDS PADA TAHUN 2014-2016) (2018)3. THE EFFECT OF ENVIRONMENTAL UNCERTAINTY AND ORGANIZATIONAL STRUCTURE TO THE QUALITY OF MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS AND IT IMPLICATIONS TO THE QUALITY OF MANAGEMENT ACCOUNTING INFORMATION (2020)4. PENGARUH PREDIKSI KEBANGKRUTAN, PROFITABILITAS DAN OPINI AUDIT TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (2020)5. EFFECT OF ENVIRONMENTAL PERFORMANCE, COMPANY SIZE, AND PROFITABILITY ON CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DISCLOSURES (2021)6. THE EFFECT OF INVESTMENT OPPORTUNITY SET, LAGGED DIVIDEND AND MANAGERIAL OWNERSHIP ON DIVIDEND POLICY (2021)7. THE EFFECT OF UTILIZATION OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS AND QUALITY OF HUMAN RESOURCES ON THE QUALITY OF FINANCIAL REPORTS (2022)8. PENGARUH RETURN ON ASSET, DEBT TO EQUITY RATIO DAN CASH DIVIDEND TERHADAP NILAI KAPITALISASI PASAR (2022)9. DAMPAK CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, PREDIKSI KEBANGKRUTAN DAN PERPUTARAN KAS PADA KINERJA KEUANGAN (2022)10. PENGARUH KEBIJAKAN DIVIDEN, RETURN ON ASSET DAN RETURN ON EQUITY TERHADAP RETURN SAHAM (2022)		
Pengabdian Kepada Masyarakat(Publikasi): <ol style="list-style-type: none">1. PELATIHAN PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN BAGI USAHA INDUSTRI KREATIF DI TANGERANG (2017)2. PENINGKATAN PEMAHAMAN PELAKU UMKM TENTANG LAPORAN KEUANGAN SEDERHANA BERDASARKAN SAK EMKM DI PULAU PRAMUKA KEPULAUAN SERIBU (2019)3. SUSTAINABLE BUSINESS DAN SOCIAL ECONOMIC ENVIRONMENT MASYARAKAT DI PULAU PRAMUKA, KEPULAUAN SERIBU SEBAGAI PERWUJUDAN SMART ISLAND (2019)4. PEMBERDAYAAN IBU-IBU KELOMPOK PKK RT 02/013 KELURAHAN SUDIMARA BARAT KECAMATAN CILEDUG KOTA TANGERANG DALAM RANGKA PENINGKATAN KETRAMPILAN YANG BERNILAI EKONOMI DI MASA PANDEMI COVID 19 (2021)		

	Hak Kekayaan Intelektual (HaKI):	
	1. Pemberdayaan Ibu-Ibu Kelompok PKK RT 02/013 Kelurahan Sudimara Barat Kecamatan Ciledug Kota Tangerang Dalam Rangka Peningkatan Keterampilan Yang Bernilai Ekonomi Di Masa Pandemi Covid-19 (2022)	
6	Isian ID Sinta	6007401
7	Isian h-Index	H-Index : 2
8	Isian Anggota Peneliti Dosen	

REPUBLIC INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202298806, 2 Desember 2022

Pencipta
Nama : R.A. Nurlinda, SE., MM, Dr. Eka Bertuah, SE., MM. dkk
Alamat : Jl. H. Suit BB/33, RT/RW: 001/006, Kel Sempur Barat, Kec Cilinging, Jakarta Utara, DKI JAKARTA, 14130
Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta
Nama : UNIVERSITAS ESA UNGGUL
Alamat : Jl. Arjuna Utara No. 9 - Kebon Jeruk, Jakarta Barat, DKI JAKARTA, 11510
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Ciptaan : Laporan Penelitian
Judul Ciptaan : **MODEL PENGUKURAN KEBERHASILAN E-BANKING DI INDONESIA**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 2 Desember 2022, di Jakarta Barat

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman.

Nomor pencatatan : 000414550

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual
i.b.
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Anggoro Dasananto
NIP.196412061991031002

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	R.A. Nurlinda, SE., MM	Jl. H. Suit BB/33, RT/RW: 001/006. Kel Semper Barat, Kec Cilincing
2	Dr. Eka Bertuah, SE., MM.	Jl. Kayu Manis VIII No. 28 D, RT/RW: 006/007. Kel Kayu Manis, Kec Matraman
3	Novera Kristianti SE., MM	Jl. Pandu C No. 472, RT/RW: 011/006. Kel Sepanjang Jaya, Kec Rawalumbu





ICoBEM
The International Conference on Business
and Engineering Management

The 4th International Conference on Business and
Engineering Management (ICoBEM 2023)

Multiple Stakeholders' Contributions to Recovering
Together – and Recovering Stronger

Letter of Acceptance

Dear Ra Nurlinda (#32)

Paper Title: **A Measurement Model of the Success of E-Banking in Indonesia**

Congratulations! On behalf of the ICoBEM 2023 committee, we are pleased to inform that your paper has been accepted for presentation in ICoBEM 2023 conference, which will be held on Saturday, February 4th, 2023 at Novotel Samator Surabaya by hybrid conference. Please follow the listed points to prepare your final version of your paper/abstract:

1. Please revise your abstract based on reviewers' comments below (if any). You should consider putting the affiliation name correctly.
2. Please update your revised version of the abstract to the EasyChair submission system with the full paper attached.
3. Please register for the conference, at least one author of each paper should register. Please make the payment via Bank Transfer to the following account detail:
Bank Name : BANK NEGARA INDONESIA (BNI)
Virtual Account Number : 8257715090210002
Account Name : The 4th ICoBEM 2023
4. Please also confirm the registration by sending the proof to its.id/m/PaymentConfirmationICoBEM2023
5. Upon there is a problem with the payment, please inform us via WhatsApp to Mrs. Lissa (+62 817-0338-2220) by quoting your paper number.
6. Please visit the conference website to find all the information and updates about the conference venue, location, and conference program.
7. Please note that each accepted paper/abstract should be presented at the conference.

We look forward to meeting you in ICoBEM 2023.

Best Regards,



Dr. Ir. Janti Gunawan, M.Eng.Sc., M.Com.IB.

ICoBEM 2023 General Chair

www.its.ac.id/mb/conference/iconbem2023

Important Dates:

- 8th January : Call for Paper/Abstract Submission
- 13th January : Qualification Notification
- 22th January : Full Paper Deadline



ICoBEM
The International Conference on Business
and Engineering Management

The 4th International Conference on Business and Engineering Management (ICoBEM 2023)

Multiple Stakeholders' Contributions to Recovering
Together – and Recovering Stronger

Paper Review

The authors propose the research entitled "A Measurement Model of the Success of E-Banking in Indonesia", which we found interesting. The authors were able to describe the background of the research and explain the main keywords for the abstract such as sistem quality, information quality, service quality, net benefit, and user satisfaction. The authors can project the overall research summary, all the essential aspects such as methodology and findings. The readers can grasp the idea in this abstract. However, some grammatical errors could be fixed. Please update the information of the abstract in which it can project the implication and insight a bit detail, especially on banking management aspects. Author can explain the contributions of the research.

