



ARTICLE

Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

The Influence of the Quality of the DIGI by Bank BJB Application on User Satisfaction Using the Webqual 4.0 Method

Riyan Latifahul Hasanah* dan Farianti Djamal

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: riyan.rlt@nusamandiri.ac.id

(Disubmit 23-07-26; Diterima 23-11-02; Dipublikasikan online pada 24-02-05)

Abstrak

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini telah masuk ke dalam segala aspek kehidupan dan ekonomi masyarakat, salah satunya dengan perkembangan Financial Technology atau Fintech. Aplikasi DIGI by Bank BJB adalah sebuah aplikasi perbankan digital yang dikeluarkan oleh Bank BJB, dirancang untuk memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara online. Aplikasi DIGI by Bank BJB yang telah diluncurkan melalui platform mobile store perlu dikaji untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas aplikasi DIGI by Bank BJB terhadap kepuasan pengguna melalui dimensi Webqual 4.0 (usability quality, information quality, service interaction quality) dan variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) berdasarkan persepsi nasabah Bank BJB KCP Millenium Tigaraksa. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden, kemudian diolah menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan variabel usability quality dan service interaction quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction, sedangkan variabel information quality tidak berpengaruh secara positif dan signifikan. Secara simultan ketiga variabel berpengaruh terhadap variabel user satisfaction sebesar 80,5%, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Analisis Kualitas; Kepuasan Pengguna; DIGI by Bank BJB; Webqual 4.0; Aplikasi Mobile

Abstract

The rapid development of science and technology has now penetrated all aspects of society's life and economy, one of which is the development of Financial Technology or Fintech. The DIGI by Bank BJB application is a digital banking application issued by Bank BJB, designed to make it easier for customers to carry out various banking transactions online. The DIGI by Bank BJB application which has been launched via the mobile store platform needs to be studied to determine user satisfaction with the application. This research aims to analyze the influence of the quality of the DIGI by Bank BJB application on user satisfaction through the Webqual 4.0 dimensions (usability quality, information quality, service interaction quality) and user satisfaction variables based on the perceptions of Bank BJB KCP Millennium Tigaraksa customers. The data collection method uses primary data in the form of a questionnaire which is distributed to respondents, then processed using SPSS. Based on the research results, it was found that the usability quality and service interaction quality variables had a positive and significant effect on user satisfaction, while the information quality variable did not have a positive and significant effect. Simultaneously, the three variables influence the user satisfaction variable by 80.5%, while the rest is influenced by other variables.

KeyWords: Quality Analysis; User Satisfaction; DIGI by Bank BJB; Webqual 4.0; Mobile Application

This is an Open Access article - copyright on authors, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA) (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

How to Cite: R. L. Hasanah & F. Djamal, "Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0", *JIKO (JURNAL INFORMATIKA DAN KOMPUTER)*, Volume: 8, No.1, Pages 127–136, Februari 2024, doi: 10.26798/jiko.v8i1.976.

1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini telah masuk ke dalam segala aspek kehidupan dan ekonomi masyarakat. Sektor keuangan termasuk di dalam sektor yang terkena inovasi teknologi, bahkan yang paling terdampak atas kemajuan teknologi [1]. Salah satu sektor yang saat ini dikembangkan yaitu *Financial Technology* atau *Fintech* yang menjadi inovasi terbaru masa kini. *Fintech* adalah bisnis yang berfokus pada penyedia gagasan jasa finansial yang menggunakan perangkat lunak dan modern [2].

Bank BJB merupakan bank BUMD milik pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Memasuki era digitalisasi perbankan, BJB melakukan inovasi proses perbankan dari proses *input* manual menjadi digital melalui aplikasi DIGI by Bank BJB.

Aplikasi DIGI by Bank BJB adalah sebuah aplikasi perbankan digital yang dikeluarkan oleh Bank BJB. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara *online*, tanpa harus datang ke kantor cabang Bank BJB. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur yang membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu fitur unggulannya adalah kemudahan dalam melakukan transfer antar rekening bank, baik itu rekening Bank BJB maupun rekening bank lain. Selain fitur transfer, aplikasi DIGI by Bank BJB juga menyediakan fitur pembayaran tagihan secara *online* dimana nasabah dapat membayar tagihan listrik, air, telepon, internet dan berbagai jenis tagihan lainnya. Dengan berbagai fitur ini, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja. Gambar 1 merupakan tampilan aplikasi DIGI by Bank BJB.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi DIGI by Bank BJB

Aplikasi DIGI by Bank BJB yang telah diluncurkan melalui *platform mobile store* perlu di kaji untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Analisa dilakukan pada berbagai aspek kualitas berdasarkan persepsi pengguna yaitu para nasabah Bank BJB. Untuk mengevaluasi pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna dapat dilakukan analisa dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.

Metode *servqual* yang sudah terbukti banyak dipakai untuk menilai kualitas jasa layanan kemudian dikembangkan menjadi metode *webqual* yang sangat efektif untuk menilai kualitas *website* bersumber pada persepsi pengguna akhir [3]. Metode *webqual* terdiri atas 3 variabel dalam menentukan kualitas *website* yaitu *information quality*, *usability* dan *service interaction quality*. Ketiga metode tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website* [4].

Untuk mengetahui pengaruh kualitas aplikasi DIGI by Bank BJB terhadap kepuasan pengguna dilakukan penelitian dengan metode *Webqual 4.0*, di mana penelitian berfokus pada aspek kualitas seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, berdasarkan persepsi dari nasabah Bank BJB KCP Millenium Tigaraksa. Harapannya pengukuran kualitas yang dilakukan dapat membantu pengembang aplikasi DIGI by Bank BJB menyesuaikan kualitas aplikasi agar sesuai dengan persepsi

pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian analisa kualitas suatu aplikasi yang menggunakan metode *Webqual 4.0* sebagai bahan referensi antara lain sebagai berikut:

Penelitian [5] menjelaskan bahwa ada pengaruh kualitas layanan BJB Net terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Rasuna Said dengan menggunakan metode *Webqual 4*. Hasil penelitiannya menunjukkan variabel bebas seperti kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi dapat mempengaruhi secara dominan bagi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan *website* BJB Net. Terbukti metode *Webqual 4* dapat digunakan untuk mengukur kualitas *website*.

Pada penelitian berikutnya [6] menunjukkan variabel *Usability, Information Quality, User Interface, Service Interaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *E-Customer Satisfaction*, selain itu variabel *E-Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap variabel *E-Customer Loyalty*. Hipotesa akhir adalah sikap positif dan ekspektasi terhadap pengunjung merupakan faktor penting terhadap tumbuhnya minat pengunjung untuk mengakses *website* PT. Masusskita United. Selain dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website*, metode *Webqual 4.0* dapat pula digunakan untuk mengukur kualitas sebuah aplikasi [7]. Berdasarkan dari penelitian terkait, metode *Webqual 4.0* dapat diimplementasikan untuk menganalisa kualitas aplikasi DIGI by Bank BJB.

2. Metode

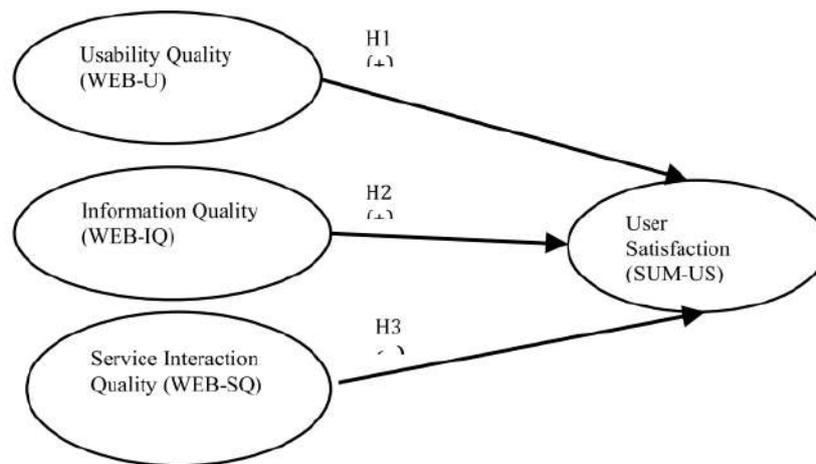
2.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang diperlukan pada penelitian ini digunakan beberapa langkah, diantaranya:

1. Metode Observasi
Observasi dilakukan terhadap aplikasi DIGI by Bank BJB dengan mengunduhnya melalui *smartphone* untuk mendapatkan informasi dan topik permasalahan yang ada sesuai dengan konteks penelitian.
2. Metode Wawancara
Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden, yaitu para nasabah BJB KCP Milenium Tigaraksa. Pertanyaan yang diajukan antara lain apakah responden mengetahui adanya aplikasi DIGI by Bank BJB dan apakah responden telah mengunduh dan meng-install aplikasi tersebut. Selain itu meminta responden untuk mengisi kuesioner yang telah dibuat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
3. Metode Studi *Literatur*
Cara pengumpulan informasi dari berbagai literatur yaitu dengan mempelajari jurnal dan sumber buku yang berkaitan dengan penelitian ini, terutama penelitian sejenis yang dibuat dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
4. Metode Kuesioner
Kuesioner adalah alat teknis untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efektif untuk mengetahui secara pasti variabel apa yang diukur dan apa yang dapat dilaporkan dari responden [8]. Kuesioner dibagikan secara *online* kepada nasabah BJB KCP Millenium Tigaraksa.

2.2 Metode Pengolahan Data

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Webqual 4.0* dengan pengujian kualitas yang berfokus pada *Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality* dan variabel tambahan berupa *User Satisfaction*. Model penelitian yang digunakan ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Webqual 4.0 [9]

Indikator penelitian yang digunakan untuk menyusun kuesioner yaitu mengambil indikator dari kualitas model *Webqual* 4.0 berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu *usability quality*, *information quality*, *services interaction quality*, dan *user satisfaction*. Berikut indikator dari masing-masing variabel:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) dengan indikator yang digunakan yaitu mudah dioperasikan, mudah dimengerti, memiliki navigasi yang jelas dan memiliki tampilan yang menarik
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) meliputi indikator antara lain informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date* dan informasi yang mudah dimengerti
3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) dengan indikator yang digunakan yaitu memiliki reputasi yang baik, menyimpan informasi pribadi dengan aman, merasa aman saat menggunakan aplikasi dan dapat berinteraksi dengan penyedia layanan
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan indikator yang digunakan yaitu aplikasi membantu dalam transaksi perbankan, efektif dan efisien serta secara keseluruhan puas dalam menggunakan aplikasi

Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Usability Quality secara parsial berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction aplikasi DIGI by Bank BJB
- H2 : Information Quality secara parsial berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction aplikasi DIGI by Bank BJB
- H3 : Services Interaction Quality secara parsial berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction aplikasi DIGI by Bank BJB

2.3 Instrumen Penelitian

Untuk pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner terdiri dari empat kategori dengan 15 pertanyaan di mana empat pertanyaan mengenai *Usability Quality*, empat pertanyaan mengenai *Information Quality*, empat pertanyaan mengenai *Services Interaction Quality* dan tiga pertanyaan mengenai *User Satisfaction* terhadap aplikasi DIGI by Bank BJB. Rincian daftar pertanyaan pada kuesioner yang di sebar ditampilkan pada Tabel 1.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 (Lima) poin Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang di desain untuk menilai sejauh mana responden setuju atau tidak dengan suatu pernyataan, digunakan untuk mengukur persepsi atau pendapat seseorang mengenai sebuah peristiwa sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan [10]. Pengguna diminta menilai kualitas aplikasi DIGI by Bank BJB masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Penelitian dilaksanakan menggunakan kuesioner, di mana pengumpulan data primer melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner).

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner

<i>Usability Quality</i>	1. Apakah aplikasi DIGI by Bank BJB mudah dioperasikan?
	2. Apakah interaksi dengan aplikasi ini mudah dimengerti?
	3. Apakah aplikasi ini memiliki navigasi yang jelas?
	4. Apakah aplikasi ini memiliki tampilan yang menarik?
<i>Information Quality</i>	5. Apakah aplikasi ini menyediakan informasi yang akurat?
	6. Apakah aplikasi ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya?
	7. Apakah aplikasi ini menyediakan informasi yang <i>up to date</i> ?
	8. Apakah aplikasi ini menyediakan informasi yang mudah dimengerti?
<i>Service Interaction Quality</i>	9. Apakah aplikasi ini memiliki reputasi yang baik?
	10. Apakah anda merasa informasi pribadi anda tersimpan aman saat mengakses aplikasi ini?
	11. Apakah anda merasa aman saat mengakses aplikasi ini?
	12. Apakah anda merasa dapat dengan mudah menghubungi CS melalui aplikasi ini?
<i>User Satisfaction</i>	13. Apakah aplikasi ini membantu anda dalam transaksi perbankan?
	14. Apakah aplikasi ini sangat efektif dan efisien?
	15. Secara keseluruhan apakah anda puas menggunakan aplikasi ini?

3. Hasil

3.1 Responden

Dalam penelitian ini populasi penelitian adalah nasabah BJB KCP Millenium Tigaraksa yang mengunduh dan menggunakan aplikasi DIGI by Bank BJB yaitu sebanyak 133 nasabah selama bulan Juni 2023. Untuk menentukan jumlah sampel dipilih menggunakan rumus *Slovin*, sehingga dihasilkan 100 responden sebagai data sampel. Kuesioner disebarakan secara *online* melalui *Google Form*. Informasi lengkap tentang profil responden yang menjadi bagian dari objek penelitian, yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Responden

Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Total	100	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki dengan persentase responden adalah 41% laki-laki dan 59% perempuan.

3.2 Pengujian Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti keabsahan atau kebenaran, yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur mampu melakukan fungsi ukurnya [11]. Dengan kata lain, alat ukur yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu butir kuesioner dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} untuk uji dua arah pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ($p = 0,05$) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N . Oleh karena itu $N = 100$, maka derajat bebasnya adalah $N - 2 = 100 - 2 = 98$. Nilai r_{tabel} dua arah $df = 98$ dan $p = 0,05$ adalah 0,1654 [12].

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada aspek *Usability Quality* menunjukkan angka di atas $r_{tabel} = 0,165$. Dapat disimpulkan bahwa butir kuesioner variabel *Usability Quality* dinyatakan valid.

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada aspek *Information Quality* menunjukkan angka di atas $r_{tabel} = 0,165$. Dapat disimpulkan bahwa butir kuesioner variabel *Information Quality* dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel *Usability Quality*

Pengukuran Kualitas	Usability Quality			
	<i>Usability1</i>	<i>Usability2</i>	<i>Usability3</i>	<i>Usability4</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.897	0.870	0.911	0.889
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality*

Pengukuran Kualitas	Information			
	<i>Info1</i>	<i>Info2</i>	<i>Info3</i>	<i>Info4</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.864	0.857	0.908	0.869
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel *Service Interaction Quality*

Pengukuran Kualitas	Service Interaction			
	<i>Service1</i>	<i>Service2</i>	<i>Service3</i>	<i>Service4</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.829	0.874	0.815	0.796
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada aspek *Service Interaction Quality* menunjukkan angka di atas $r_{tabel} = 0,165$. Dapat disimpulkan bahwa butir kuesioner variabel *Service Interaction Quality* dinyatakan valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

Pengukuran Kualitas	User Satisfaction		
	<i>User1</i>	<i>User2</i>	<i>User3</i>
Korelasi <i>Pearson</i>	0.847	0.836	0.859
Nilai R Tabel	0.165	0.165	0.165
Keterangan	Valid	Valid	Valid

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada aspek *User Satisfaction* menunjukkan angka di atas $r_{tabel} = 0,165$. Dapat disimpulkan bahwa butir kuesioner variabel *User Satisfaction* dinyatakan valid.

3.3 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsisten dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang disusun dalam suatu bentuk angket, sehingga mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan suatu alat ukur [12]. Untuk mengetahui apakah nilai-nilai dalam kuesioner tersebut reliabel atau tidak, maka kuesioner tersebut diuji dengan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's*. Rentang nilai *Alpha Cronbach's* antara lain [13]:

1. $\alpha < 0,50$ reliabilitas rendah
2. $0,50 < \alpha < 0,70$ reliabilitas moderat
3. $\alpha > 0,70$ maka reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*)
4. $\alpha > 0,80$ maka reliabilitas kuat
5. $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa komponen pertanyaan pada seluruh aspek menghasilkan data

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Pengukuran Kualitas	Usability	Information Service	Interaction	User Satisfaction
Nilai Cronbach Alpha	0.947	0.941	0.951	0.951
Nilai Acuan	0.70	0.70	0.70	0.70
Keterangan	Reliabel	Reliabel	Reliabel	Reliabel

yang reliabel karena nilai hasil pengujian reliabilitas menunjukkan Cronbach Alpha di atas nilai acuan 0,70. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini bersifat reliabel dengan tingkat reliabilitas sempurna.

3.4 Perhitungan Koefisien Korelasi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah kuat atau tidak [14]. Dalam analisa ini mengukur hubungan variabel usability quality, information quality dan service interaction quality sebagai variabel bebas terhadap user satisfaction sebagai variabel terikat. Analisa menggunakan nilai korelasi Pearson. Interpretasi tinggi rendahnya korelasi dapat diketahui dari besar kecilnya angka dalam index korelasi, di mana semakin besar angka index korelasi maka semakin kuat korelasi antar variabel [15].

Tabel 8. Interpretasi Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber:[16]

Hasil perhitungan koefisien korelasi Pearson ditampilkan pada Tabe 9.

Tabel 9. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson

Pengukuran Kualitas	Usability	Information Service	Interaction
Korelasi Pearson	0.838	0.843	0.871
Dalam %	83.8	84.3	87.1
Sig(2 – tailed)	< 0.001	< 0.001	< 0.001

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel Usability Quality (X1) bernilai 0,838 yang artinya memiliki korelasi linier positif dengan User Satisfaction (Y) dengan kategori sangat kuat. Selain itu, nilai sig-nifikansi (2 – tailed) sebesar 0,001 < 0,05 sehingga hubungan kedua variabel adalah signifikan.

Variabel Information Quality (X2) bernilai 0,843 yang artinya memiliki korelasi linier positif dengan User Satisfaction (Y) dengan kategori sangat kuat. Selain itu, nilai signifikansi (2 – tailed) sebesar 0,001 < 0,05 sehingga hubungan kedua variabel adalah signifikan.

Variabel Service Interaction Quality (X3) bernilai 0,871 yang artinya memiliki korelasi linier positif dengan User Satisfaction (Y) dengan kategori sangat kuat. Selain itu, nilai signifikansi (2 – tailed) sebesar 0,001 < 0,05 sehingga hubungan kedua variabel adalah signifikan.

3.5 Perhitungan Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan salah satu teknik analisis data yang sering digunakan untuk mengkaji hubungan antar beberapa variabel dan meramal satu variable. Analisis regresi ini menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor (variabel independen)[17].

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.805	.798	.30628

a. Predictors: (Constant), MeanX3, MeanX1, MeanX2

Gambar 3. Model Summary

Gambar 3 memberikan informasi tentang nilai koefisien determinasi, yakni kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan data di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *Rsquare* adalah sebesar 0,805 atau sama dengan 80,5%. Artinya variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) sebesar 80,5%. Sedangkan sisanya (100% - 80,5% = 19,5%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

3.6 Perhitungan Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yang diuji. Pada tingkat signifikansi 0,05 kriteria keputusan berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} adalah sebagai berikut [10]:

1. Apa bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistik} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistik} > 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.267	.223		1.197	.234
	MeanX1	.255	.106	.278	2.401	.018
	MeanX2	.135	.122	.140	1.104	.273
	MeanX3	.549	.095	.521	5.777	.000

a. Dependent Variable: MeanY

Gambar 4. Koefisien Perhitungan Uji T

Nilai $t_{tabel}(df = n - k)$ pada $n = 100$ dan $k(\text{jumlah variabel}) = 4$, maka $df = 100 - 4 = 96$ yaitu sebesar 1,984 pada level 5% [18].

Berdasarkan hasil pengujian pada Gambar 4 diketahui nilai Sig variabel *Usability Quality* (X1) adalah sebesar 0,018 ($Sig\ 0,018 < 0,05$) dan t_{hitung} sebesar 2,401 ($t_{hitung}\ 2,401 > t_{tabel}\ 1,984$). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y) dan H_1 diterima.

Selanjutnya nilai Sig variabel *Information Quality* (X2) adalah sebesar 0,273 ($Sig\ 0,273 > 0,05$) dan t_{hitung} sebesar 1,104 ($t_{hitung}\ 1,104 < t_{tabel}\ 1,984$). Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y) dan H_2 ditolak.

Nilai Sig variabel *Service Interaction Quality* (X3) adalah sebesar 0,000 ($Sig\ 0,000 < 0,05$) dan t_{hitung} sebesar 5,777 ($t_{hitung}\ 5,777 > t_{tabel}\ 1,984$). Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) dan H_3 diterima.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode *Webqual* 4.0 dengan bantuan perhitungan menggunakan SPSS didapatkan beberapa potensi hasil antara lain:

Variabel *Usability Quality* dan *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh terhadap *User Satisfaction*. Sementara variabel *Information Quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *User Satisfaction*. Selain itu variabel *Service Interaction Quality* menyumbang pengaruh terbesar terhadap *User Satisfaction* jika dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya.

Pada aspek *Usability Quality* perlu peningkatan pada tampilan (*user interface*) yaitu dengan perbaikan desain yang lebih mudah dipahami dan tampilan yang menarik. Pada aspek *Information Quality* meskipun tidak memiliki pengaruh yang signifikan, tetap diperlukan peningkatan berupa *update* informasi dengan informasi terbaru dan penyampaian informasi yang mudah dimengerti oleh pengguna.

Aspek *Service Interaction Quality* perlu perhatian yang lebih besar karena menyumbang pengaruh terbesar, antara lain dengan memperhatikan keamanan data nasabah dan juga layanan *customer service* bagi pengguna dalam kegiatan perbankan. Keamanan data sangat penting dalam dunia perbankan mengingat data perbankan menyangkut nominal uang tabungan nasabah, sehingga apabila terjadi pencurian data akan mengancam dana yang tersimpan di bank. Peningkatan lainnya dengan membangun fitur *chat* atau obrolan dengan *customer service*. Hal ini berguna agar jika ada kendala, pengguna aplikasi DIGI by Bank BJB dapat dengan mudah menghubungi *customer service* tanpa harus mengunjungi kantor Cabang Bank BJB terdekat.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisa pengaruh kualitas aplikasi DIGI by Bank BJB terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual* 4.0 dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *Usability Quality* dan *Service Interaction Quality* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, di mana berdasarkan nilai koefisien korelasi *Pearson* masing-masing variabel menyatakan hubungan tersebut sangat kuat. Sementara variabel *Information Quality* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Secara simultan variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* sebesar 80,5%, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Pustaka

- [1] M. D. Abadi, E. H. Lailiyah, and E. D. Kartikasari, "Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah di Lamongan)," *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 4, no. 1, pp. 178–188, 2021, doi: 10.36778/jesya.v4i1.298.
- [2] R. Nafiah and A. Faih, "Analisis Transaksi Financial Technology (Fintech) Syariah dalam Perspektif Maqashid Syariah," *IQTISHADIA J. Ekon. Perbank. Syariah*, vol. 6, no. 2, pp. 167–175, 2019, doi: 10.19105/iqtishadia.v6i2.2479.
- [3] A. Sudradjat, S. Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–30, 2020, doi: 10.51211/isbi.v5i1.1391.
- [4] L. Setiyani, J. Wagiar, and E. Tjandra, "Analisis Kualitas Sistem Aplikasi Dapodik Pada Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan Kutawaluya Menggunakan Model Webqual 4.0," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 15, no. 2, pp. 12–20, 2020, doi: 10.35969/interkom.v15i2.68.
- [5] M. Kharisma and S. Anggraeni, "Pengaruh Kualitas Layanan BJB Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. TECHNO Nusa Mandiri*, vol. 15, no. 1, pp. 13–18, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/techno/article/view/52>.

- [6] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, pp. 88–99, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [7] R. R. Marlina, "Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0," *J. Mat. Stat. dan Komputasi*, vol. 16, no. 2, p. 174, 2020, doi: 10.20956/jmsk.v16i2.7851.
- [8] A. Sutrisno and F. S. Nugraha, "Analisa Kualitas Website Yonyou U8 pada PT. Sany Perkasa Jakarta Menggunakan Webqual 4.0," *J. Jar. Sist. Inf. Robot.*, vol. 7, no. 2, pp. 192–201, 2023, [Online]. Available: <http://ojsamik.amikmitragama.ac.id/index.php/js/article/view/266>.
- [9] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 300–306, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [10] D. A. Martadala, Neneng, E. R. Susanto, and I. Ahmad, "Model Desa Cerdas Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus: Desa Kotabaru Barat Kecamatan Martapura Kabupaten Oku Timur)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 40–51, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/1004>.
- [11] Sugiono, Noerdjanah, and A. Wahyu, "Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation," *J. Keterampilan Fis.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–61, 2020, doi: 10.37341/jkf.v5i1.167.
- [12] M. K. Situmorang, "Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompet Digital) Sebagai alat Pembayaran pada Masa Pandemi Covid – 19 di Kota Medan," *Maneggio J. Ilm. Magister Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 123–130, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/6646>.
- [13] M. M. Sanaky, L. M. Saleh, and H. D. Titley, "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *J. Simetrik*, vol. 11, no. 1, pp. 432–439, 2021, doi: 10.31959/js.v11i1.615.
- [14] N. Nanincova, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistrot," *Agora*, vol. 7, no. 2, pp. 1–5, 2019, [Online]. Available: <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8734>.
- [15] K. Mubarak, A. D. Kurniawan, and H. M. Rahayu, "Korelasi Kemandirian Belajar Siswa dengan Hasil Belajar IPA di MTs Siratul Jannah Kubu Raya," *Pena Kreat. J. Pendidik.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–11, 2020, [Online]. Available: <https://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/JPK/article/view/1862>.
- [16] B. I. Sanny and R. K. Dewi, "Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013-2017," *J. E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, vol. 4, no. 1, pp. 78–87, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/239>.
- [17] E. Triyanto, H. Sismoro, and A. D. Laksito, "Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda Untuk Memprediksi Produksi Padi Di Kabupaten Bantul," *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 4, no. 2, pp. 73–86, 2019, doi: 10.36341/rabit.v4i2.666.
- [18] Rahmiyatul, Heriyana, and S. Maimunah, "Pengaruh Promosi , Gaya Hidup Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo Pada Masyarakat Kota Lhokseumawe," *J. Visioner Strateg.*, vol. 12, no. 1, pp. 41–47, 2023, [Online]. Available: <https://journal.unimal.ac.id/visi/article/view/1091>.