



Penerapan Model Human, Orgazation, and Technology Fit (HOT-Fit) dalam Menilai Keberhasilan B'pung Mobile di Bank Nusa Tenggara Timur

Made Denny Oktariyana^{*}, Olivia Latumahina²

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Kupang

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2024-06-25
Revised: 2024-08-29
Accepted: 2024-10-20
Available Online: 2024-12-25

Kata Kunci:

Model HOT Fit; Faktor Manusia; Faktor Teknologi; Net Benefit;

Keywords:

HOT Fit Model; Human Factors; Technology Factors; Net Benefit;

DOI:

<https://doi.org/10.38043/jiab.v9i2.5551>

ABSTRAK

Bank Nusa Tenggara Timur meluncurkan aplikasi *Mobile Banking* (B'Pung Mobile) namun belum memiliki izin dari Bank Indonesia sehingga perlu dilakukan analisis sistem mengenai kualitas sistem yang diberikan. Penelitian ini mengacu pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU), Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT), dan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (PPSPM). Penelitian ini dilakukan untuk mengukur keberhasilan B'Pung Mobile Bank Nusa Tenggara Timur dengan menggunakan pengukuran Model *Human, Organisation, And Technology FIT* (HOT-FIT). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Alat analisis yang digunakan *Partial Lease Square* (PLS). Sampel penelitian menggunakan *incidental sampling* dan memperoleh jumlah sampel sebanyak 120 responden. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, kualitas sistem informasi, kualitas layanan, berpengaruh positif pada kepuasan pengguna B'Pung Mobile. Ekspektasi usaha tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna B'Pung Mobile. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif pada *Net Benefit* Bank Nusa Tenggara Timur.

ABSTRACT

Bank NTT launched the Mobile Banking application (B'Pung Mobile) but did not yet have a permit from Bank Indonesia, so it was necessary to conduct a system analysis regarding the quality of the system provided. This study refers to the Financial Services Authority (OJK) regulations on Money Laundering (TPPU), Terrorism Financing (TPPT), and Proliferation Funding of Weapons of Mass Destruction (PPSPM). This study was conducted to measure the success of B'Pung Mobile Bank Nusa Tenggara Timur using the Human, Organization, and Technology FIT (HOT-FIT) Model measurement. This type of research is quantitative research using the Structural Equation Model (SEM). The analysis tool used is Partial Lease Square (PLS). The research sample used incidental sampling and obtained a sample size of 120 respondents. The results of the data analysis showed that performance expectations, information system quality, service quality, had a positive effect on B'Pung Mobile user satisfaction. Business expectations did not affect B'Pung Mobile user satisfaction. User satisfaction had a positive effect on the net benefits of Bank Nusa Tenggara Timur.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi terkait digitalisasi sudah menjadi konsumsi semua kalangan. Pentingnya penggunaan teknologi menuntut Perusahaan untuk semakin kompetitif dan berdaya saing tinggi. Kemampuan dalam pengelolaan teknologi informasi harus diimbangi dengan pengelolaan sistem informasi akuntansi yang mutakhir. Indonesia sudah menerima banyak perubahan terkait teknologi khususnya dalam system pembayaran digital. System pembayaran digital di Indonesia sudah memasuki pada penggunaan *E-Money*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, pengertian digital banking atau perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Sektor perbankan menjadi pionir penting dalam digitalisasi arus transaksi keuangan. Bank Nusa Tenggara Timur merupakan Bank Pembangunan Daerah yang memulai meluncurkan *mobile banking* yang bernama B'Pung Mobile. *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone* (Saraswati, 2020). B'Pung Mobile ini diluncurkan dengan memiliki tiga

keunggulan yaitu, (1) Kemudahan Akses & Efisiensi Waktu, (2) Keamanan, dan (3) Fitur Pembayaran Lengkap (bpdntt.go.id, 2023).

Aplikasi Mobile Banking Bank NTT memiliki permasalahan terkait Izin mobile Banking dan Internet Banking. Bank Indonesia mengeluarkan surat kepada Direksi Bank NTT No. 25/2/DSSK/Srt/Rhs, tanggal 2 Januari 2023 yang ditandatangani oleh Direktur Eksekutif Departemen Sistem Keuangan BI Perwakilan NTT. Surat tersebut berisikan layanan mobile banking (B'Pung Mobile) dan layanan internet banking bisnis dan *virtual account* belum memiliki persetujuan dari Bank Indonesia sehingga Bank NTT dikenakan sanksi administratif.

Mobile Banking juga membuka peluang kejahatan dan berpengaruh pada keamanan, kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum memutuskan untuk mendaftar mobile banking. Kekurangan dari sistem mobile banking tersebut membuat pihak penyedia jasa layanan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas layanan yang disediakan demi meningkatkan kepuasan terhadap nasabah karena dalam penggunaan mobile banking tak jarang terdapat kendala dan risiko yang disebabkan karena suatu masalah yang terjadi yaitu kasus kejahatan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satunya adalah kebocoran data, kebocoran data informasi berdampak negatif karena merugikan banyak pihak dan mengganggu privasi dan kenyamanan pada masyarakat akan tetapi disisi lain, adanya mobile banking dapat memberikan kontribusi positif dalam kegiatan transaksi antar individu dengan sistem perbankan dari seluruh dunia dengan cara yang lebih cepat dan efektif cukup dengan mengakses melalui smartphone pribadi. Menurut beberapa pengguna mobile banking, dengan adanya mobile banking dapat lebih memudahkan nasabah, semua hal bertransaksi menjadi lebih efektif, hal ini dikarenakan adanya teknologi seperti sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam membuat aplikasi mobile banking.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, Dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal Di Sektor Jasa Keuangan merupakan bentuk komitmen Indonesia dalam percaturan global untuk mencegah dan memberantas Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU), Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT), dan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (PPSPM) serta mewujudkan integritas di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan berkomitmen untuk mendukung regulasi yang sesuai dengan perkembangan prinsip internasional yang mengatur mengenai penerapan program Antipencucian Uang (APU), Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT), dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (PPSPM). Peraturan ini dikembangkan untuk melindungi dana nasabah Lembaga keuangan seperti bank NTT yang menyelenggarakan layanan Mobile Banking dan Internet Banking.

Berdasarkan latarbelakang tersebut peneliti menggunakan Model *Human, Orgazation, And Technology Fit* (HOT-FIT) yang disederhanakan sehingga bisa digunakan dalam menilai dari Faktor manusia sebagai pengguna, Faktor teknologi dalam kualitas system dan dampaknya terhadap organisasi.

Pendekatan dan Pemecahan Masalah

Pentingnya Mobile Banking dalam perbankan akan mempercepat terjadinya digitalisasi dan transaksi pembayaran non tunai yang aman. Kesuksesan ini dilihat dari respon pengguna system atau perilaku pengguna system tersebut. *Theory of Reasoned Action* (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Teori ini menjelaskan terkait perilaku pengguna system dalam memanfaatkan system yang baru. Perilaku ini yang akan menentukan system itu mempermudah atau mempersulit seseorang dalam melakukan aktivitasnya.

a. Pengaruh Ekspektansi Kinerja pada Kepuasan Pengguna Mobile Banking

Ekspektansi kinerja didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja dipekerjaannya ([Jogiyanto, 2007](#)). Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, keuntungan relatif. Berdasarkan *theory of reasoned action*, reaksi dan persepsi penggunaan sistem informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan sistem informasi tersebut. Sistem informasi mampu memberikan hal positif dalam penggunaannya, ketika sistem informasi tersebut mempermudah seseorang dalam meningkatkan aktivitasnya ([Safly, 2020](#)). Penggunaan mobile banking ditujukan untuk mempermudah seseorang dalam melakukan aktivitas perbankan.

H₁: Ekspektansi Kinerja berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna Mobile Banking

b. Pengaruh Ekspektansi Usaha pada Kepuasan Pengguna Mobile Banking

Ekspektansi Usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. Hal ini berarti bahwa individu yang menggunakan mobile banking dalam aktivitas perbankan akan lebih mudah daripada dengan cara manual. Tiga konstruk yang membentuk konsep ini adalah kemudahan penggunaan persepsian,

kemudahan penggunaan, dan kompleksitas. Kemudahan penggunaan teknologi atau sistem informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman (Safly, 2020).

H2: Ekspektansi Usaha berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

c. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

DeLone dan McLean (1992) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Kualitas sistem informasi yang semakin baik dengan memberikan fleksibility, kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*) akan meningkatkan minat penggunaan sistem informasi. Husein et al (2022) yang menunjukkan hasil Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan uraian tersebut dikatakan bahwa jika pemakai sistem informasi percaya bahwa jika kualitas sistem informasi yang digunakan adalah baik, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sistem tersebut. Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Sistem Informasi Berpengaruh Positif Pada Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

d. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

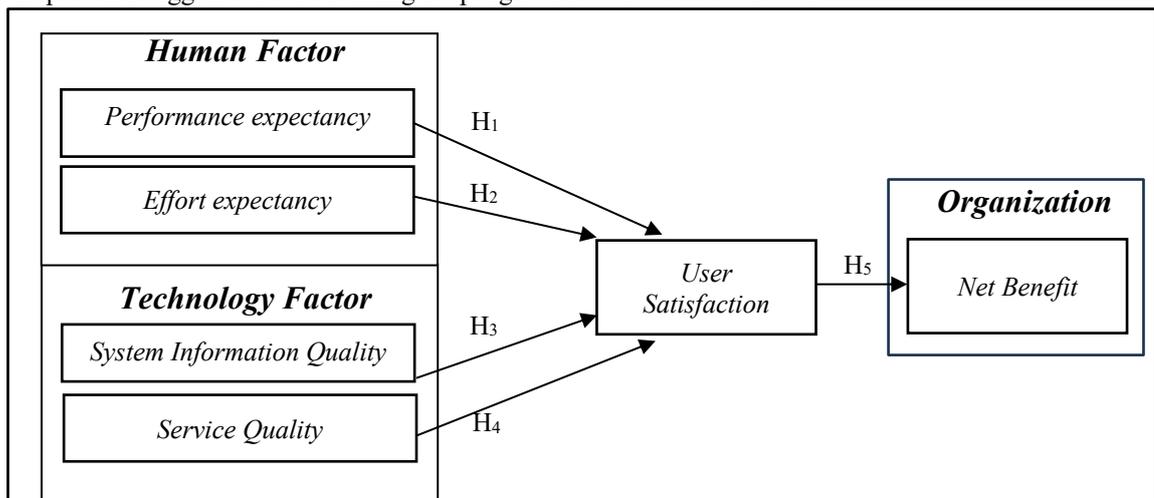
Marselia et al (2018) mengemukakan bahwa mutu pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan disebut memuaskan (Oktariyana et al, 2019). Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Pada Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

e. Pengaruh Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* Terhadap *Net Benefit*

Net Benefit sering diukur dalam hal kinerja organisasi, kegunaan yang dirasakan yang merupakan efek penggunaan sistem informasi (Irfan, 2019). Pengguna mobile banking akan memberikan manfaat kemudahan administrasi yang diberikan kepada nasabah sehingga memberikan dampak positif dan efektivitas dalam segi waktu dan kecepatan pelayanan. Jadi, semakin tinggi kepuasan pengguna mobile banking yang dihasilkan akan memberikan dampak efektivitas pelayanan terhadap Perusahaan.

H5: Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* Berpengaruh Positif Pada Net Benefit



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu melakukan pengujian pada faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan teknologi. Faktor yang diukur dalam penelitian ini adalah faktor Manusia, Teknologi, dan Organisasi. Pengukuran dilakukan dengan mengukur indikator masing-masing variabel dengan menggunakan skala likert 5 point. Model pengukuran penelitian menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). Analisis SEM terdiri dari analisis Outer Model yang memiliki tiga tahap pengujian yaitu (1) *Convergent Validity*, (2) *Discriminant Validity*, (3) *Composite Reliability*. Analisis selanjutnya yang digunakan adalah Inner Model yang terdiri dari 3 tahapan yaitu: (1) Evaluasi R², (2) Struktural Q2 (*Predictive relevance*), (3) *Estimate for Path Coefficients*.

2.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank NTT. Sampel yang digunakan adalah Nasabah Bank NTT yang menggunakan Mobile Banking (B'Pung Mobile). Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode insidental sampling, sehingga diperoleh sampel sejumlah 120 responden. Pengumpulan sampel menggunakan Kuesioner yang akan dibuat melalui *Google Form*.

2.2 Konstruk Operasional Penelitian

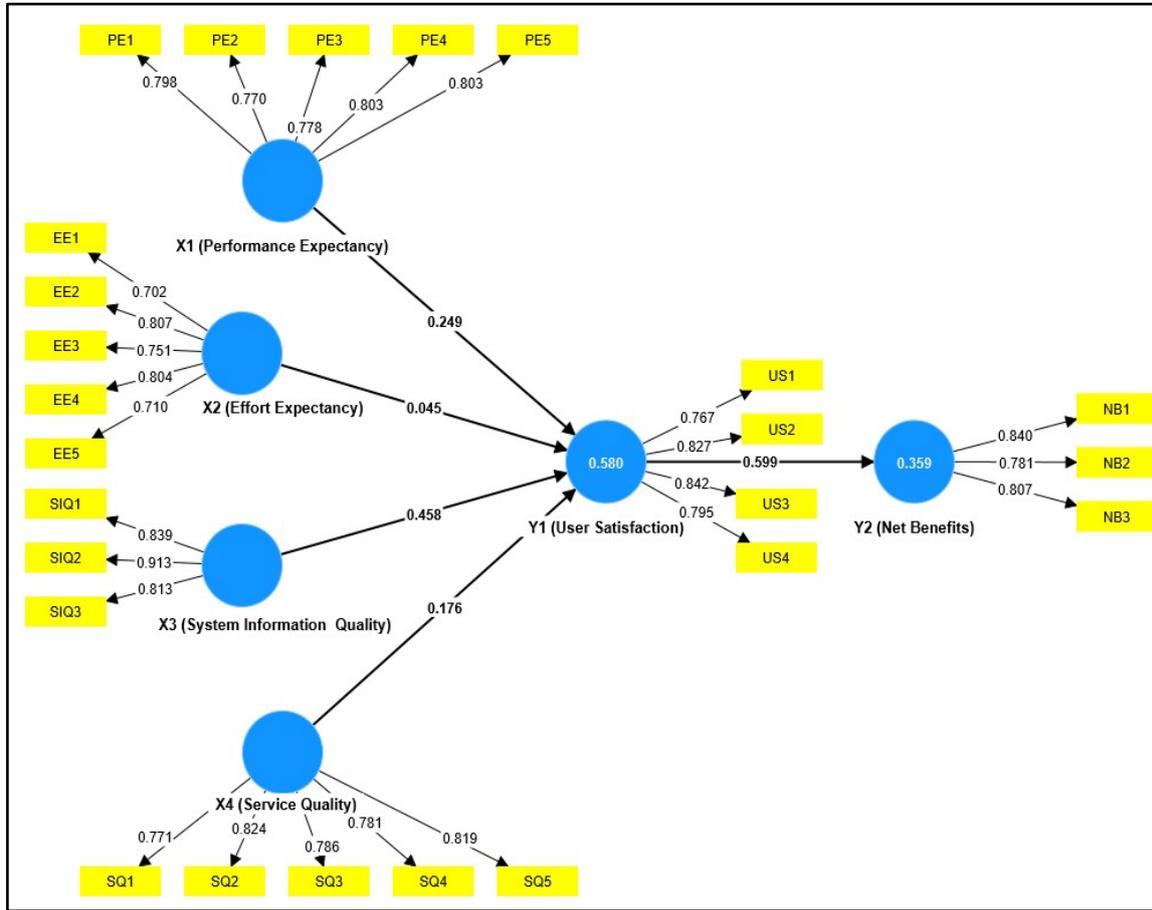
Tabel 1. Konstruk Operasional Penelitian

Konstruk	Pengertian	Indikator	Kode Item	Sumber
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>) didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan efisiensi	1. <i>Perceived usefulness</i>	PE1	Farzin <i>et al.</i> (2021)
		2. Produktivitas	PE2	
		3. Motivasi Ekstrinsik	PE3	
		4. Efektivitas	PE4	
		5. Keuntungan relatif	PE5	
<i>Effort Expectancy</i> (EE)	Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem.	1. <i>Perceived ease of use</i>	EE1	Farzin <i>et al.</i> (2021)
		2. <i>Ease of use</i>	EE2	
		3. Kompleksitas	EE3	
		4. <i>Time utility</i>	EE4	
		5. Kepercayaan	EE5	
<i>System Information Quality</i> (SIQ)	Kualitas sistem informasi adalah <i>perceived ease of use</i> yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.	1. <i>Fleksibility</i>	SIQ1	Bardijan & Binastuti (2022)
		2. Kemudahan penggunaan	SIQ2	
		3. Keandalan sistem	SIQ3	
<i>Service Quality</i> (SQ)	Kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.	1. <i>Tangibles</i>	SQ1	Bardijan & Binastuti (2022)
		2. Keandalan	SQ2	
		3. <i>Responsiveness</i>	SQ3	
		4. <i>Assurance</i>	SQ4	
		5. <i>Empathy</i>	SQ5	
<i>User Satisfaction</i> (US)	Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, adapun pengertian kepuasan pengguna suatu system	1. <i>Efficiency</i>	US1	Bardijan & Binastuti (2022)
		2. <i>Effectiveness</i>	US2	
		3. <i>Satisfaction</i>	US3	
		4. <i>Proudness</i>	US4	
<i>Net Benefit</i> (NB)	Net Benefit sering diukur dalam hal kinerja organisasi, kegunaan yang dirasakan yang merupakan efek penggunaan sistem informasi	1. Kinerja Organisasi	NB1	Bardijan & Binastuti (2022)
		2. Kegunaan yang Dirasakan	NB2	
		3. Akuntabel	NB3	

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Evaluasi Outer Model

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menguji variabel manifes hubungan atau indikator yang digunakan dengan variabel laten. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *outer model* perhitungan Algoritma PLS disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Empiris PLS Algoritma

a. Convergent validity

Convergent validity dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara skor dan indikator variabel skor. Tabel Uji *Convergent validity* melalui *Outer loading* dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji *Outer Loading*

	(X1) Performance Expectancy	(X2) Effort Expectancy	(X3) System Information Quality	(X4) Service Quality	(Y1) User Satisfaction	(Y2) Net Benefits
PE1	0.798	EE1 0.702	SIQ1 0.839	SQ1 0.771	US1 0.767	NB1 0.840
PE2	0.770	EE2 0.807	SIQ2 0.913	SQ2 0.824	US2 0.827	NB2 0.781
PE3	0.778	EE3 0.751	SIQ3 0.813	SQ3 0.786	US3 0.842	NB3 0.807
PE4	0.803	EE4 0.840		SQ4 0.781	US4 0.795	
PE5	0.803	EE5 0.710		SQ5 0.819		

Berdasarkan validitas konvergen hasil pengujian, seluruh nilai indikator *outer loading* memiliki nilai di atas 0,50. Ini berarti bahwa pengukuran memenuhi persyaratan validitas konvergen, validitas data.

b. Discriminant Validity

Tingkat *discriminant validity* adalah membandingkan varians rata-rata yang diekstraksi untuk setiap variabel dengan korelasi antara variabel dengan variabel lain dalam model. Hasil Uji *Discriminant Validity* dapat dilihat melalui table berikut ini:

Tabel 3. Uji *Discriminant Validity*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho a)	Composite reliability (rho c)	AVE
X1 (Performance Expectancy)	0.851	0.861	0.893	0.625
X2 (Effort Expectancy)	0.816	0.830	0.869	0.572
X3 (System Information Quality)	0.817	0.829	0.892	0.733
X4 (Service Quality)	0.868	0.988	0.897	0.635
Y1 (User Satisfaction)	0.824	0.830	0.883	0.653
Y2 (Net Benefits)	0.742	0.757	0.851	0.656

Hasil pengujian menunjukkan bahwa validitas diskriminan dari seluruh nilai variabel AVE lebih besar dari 0,50 sehingga model tersebut dapat dikatakan valid.

Variabel pengujian reliabilitas diukur dengan dua kriteria, yaitu reliabilitas komposit dan *Cronbach alfa* dari blok indikator yang mengukur variabel. Hasil uji *Composite Reliability* dan *Cronbach alfa* menunjukkan nilai semua variabel di atas 0,70 sehingga dapat dijelaskan bahwa semua variabel penelitian dapat diandalkan

4.2 Evaluasi Inner Model

Menguji hipotesis efek langsung yang dilakukan dengan menggunakan statistik t dan nilai p dan hasil yang dihitung *bootstrapping*. Hasil analisis *bootstrapping* dapat dilihat pada Tabel 4 dan Gambar 3.

Tabel 4. Hasil Pengujian Efek Langsung

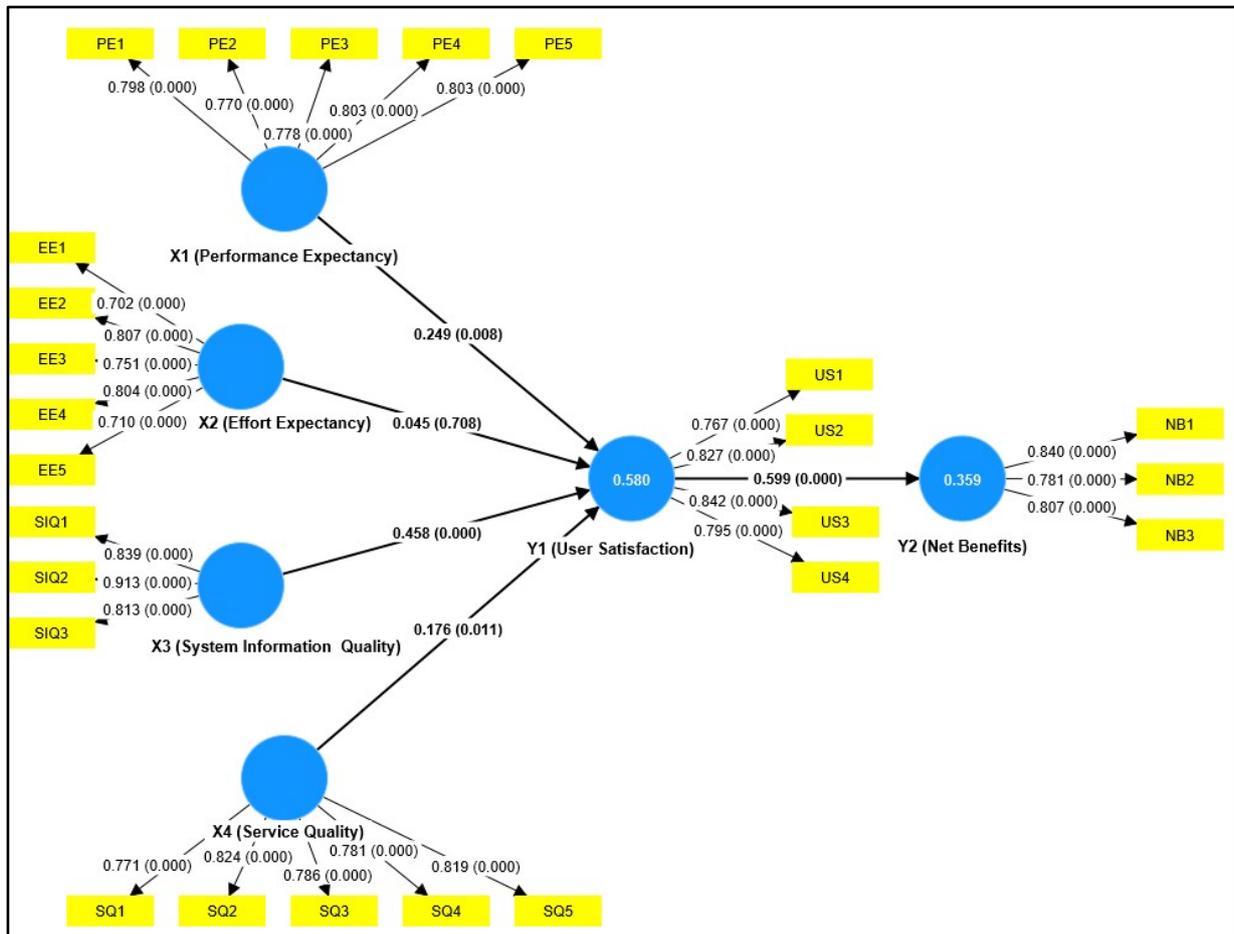
No.	Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (<i>Bootstrapping</i>)	T Statistic	P Value	Keterangan
1	X1 (<i>Performance Expectancy</i>) -> Y1 (<i>User Satisfaction</i>)	0,249	2,672	0,008	Signifikan
2	X2 (<i>Effort Expectancy</i>) -> Y1 (<i>User Satisfaction</i>)	0,045	0,374	0,708	Tidak Signifikan
3	X3 (<i>System Information Quality</i>) -> Y1 (<i>User Satisfaction</i>)	0,458	3,526	0,000	Signifikan
4	X4 (<i>service Quality</i>) -> Y1 (<i>User Satisfaction</i>)	0,126	2,536	0,011	Signifikan
5	Y1 (<i>User Satisfaction</i>) -> Y2 (<i>Net Benefits</i>)	0,599	9,257	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data, 2024

Hasil pengujian Inner Model dijelaskan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja memiliki koefisien jalur bernilai positif sebesar 0,249 dengan t-statistic sebesar 2,672 (*t-statistic* > 1,96) yang berarti hipotesis pertama (H1) diterima.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable ekspektasi usaha memiliki koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,045 tetapi nilai t-statistic sebesar 0,374 (*t-statistic* < 1,96), dengan demikian, maka hipotesis 2 (H2) ditolak.
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi memiliki koefisien jalur bernilai positif sebesar sebesar 0,458 dengan t-statistic sebesar 3,526 (*t-statistic* > 1,96), dengan demikian, maka hipotesis 3 (H3) dapat dibuktikan.
- d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki koefisien jalur bernilai positif sebesar sebesar 0,126 dengan t-statistic sebesar 2,536 (*t-statistic* > 1,96), dengan demikian, maka hipotesis 4 (H4) dapat dibuktikan.

- e. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel minat penggunaan memiliki koefisien jalur bernilai positif sebesar sebesar 0,599 dengan t-statistic sebesar 9,257 ($t\text{-statistic} > 1,96$), dengan demikian, maka hipotesis 5 (H5) dapat dibuktikan.



Gambar 3. Bootstrapping Variabel Penelitian

Pembahasan

a. Pengaruh Ekspektasi Kinerja pada Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna *mobile banking*. Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya Farzin et al (2021); Oktariyana et al (2019); dan Bardijan & Binastuti, (2022) yang membuktikan ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada kepuasan pengguna B’Pung Mobile. Harapan pengguna setelah menggunakan B’Pung Mobile memberikan dampak pada produktivitas, efektifitas dan membuatnya lebih mudah melakukan kebutuhan perbankan. Responden memberi jawaban tertinggi pada indikator efektifitas, *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) yang menunjukkan bahwa pengguna B’Pung Mobile akan membantu mempermudah pekerjaannya sehingga akan meningkatkan minat penggunaannya.

b. Pengaruh Ekspektasi Usaha pada Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ekspektasi usaha tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna *mobile banking*. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Akmal dan Utami (2022) yang menyatakan ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Responden memberi pernyataan terendah pada indikator kepercayaan dan kompleksitas. Ekspektasi usaha dalam penggunaan B’Pung Mobile menjadi tidak berpengaruh diakibatkan pengguna beranggapan kepercayaannya dan

kompleksitas yang ada di dalam B'Pung Mobile tidak maksimal. Kepercayaan pengguna B'Pung Mobile berkurang didasarkan akibat tidak adanya legalitas resmi yang dimiliki oleh Bank NTT terkait Mobile Bankingnya. Kompleksitas B'Pung mobile juga kurang memiliki jumlah fitur yang luas dan kemudahan user interface yang harus diperbaharui.

c. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna *mobile banking*. Hasil penelitian sebelumnya membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna (Dewi & Mulyani, 2019). Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti fleksibel, kemudahan penggunaan dan keandalan sistem merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Jika, faktor penentu tersebut terpenuhi maka sistem yang diterapkan akan meningkatkan minat pemakainya untuk menggunakan sistem tersebut secara terus menerus. Responden memberi jawaban tertinggi pada indikator keandalan sistem yang berarti B'Pung Mobile telah memenuhi harapan dari penggunaannya dengan memberikan fleksibilitas kemudahan penggunaan, dan keandalan sistem. Hal ini menunjukkan B'Pung Mobile memiliki fungsi-fungsi yang spesifik pada transaksi perbankan, sehingga memenuhi harapan pengguna sistem yang berdampak pada pengguna akan berkelanjutan menggunakan B'Pung Mobile.

d. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna *mobile banking*. Hasil penelitian sebelumnya Rahmi et al., (2023) dan Rama et al., (2022) membuktikan kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan penggunaan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul akibat perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dengan ekspektasi yang dimilikinya (Tjiptono, 2022). Konsep kualitas layanan memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan artinya memuaskan bagi pengguna atas kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia aplikasi software sistem informasi. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tangkap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Responden memberi jawaban tertinggi pada keandalan yang berarti B'Pung Mobile mampu secara konsisten dan efektif beroperasi tanpa ada kendala yang berarti sehingga pengguna merasakan kepuasan terkait layanan sistem.

e. Pengaruh Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* Terhadap *Net Benefit*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan pada *net benefit*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fadhillah (2021) dan Wulandari & Toyo (2024). Kepuasan pengguna dapat diukur setelah melihat ekspektansi dan kualitas sistem yang diterima seseorang yang mengakibatkan pengguna nyaman dalam penggunaan sistem. B'Pung Mobile telah berhasil memberikan dampak positif dari faktor manusia dan faktor sistem. *Net Benefit* merupakan manfaat yang diterima atas kepuasan yang dirasakan nasabah sehingga membuat instansi mencapai kinerja yang efektif. Efisiensi merupakan jawaban tertinggi responden yang berarti kemampuan suatu sistem untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan meminimalkan sumber daya yang digunakan, seperti waktu, tenaga, dan biaya.

4. KESIMPULAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa ekspektansi kinerja, kualitas sistem informasi, kualitas layanan, berpengaruh positif pada kepuasan pengguna B'Pung Mobile. Faktor tersebut memiliki peran penting dalam kesuksesan mobile banking. Sedangkan, Ekspektansi usaha tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna B'Pung Mobile. Hal ini diakibatkan rendahnya indikator kepercayaan dan kompleksitas terhadap usaha seseorang dalam menggunakan mobile banking. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif pada *Net Benefit* Bank Nusa Tenggara Timur. Net benefit diartikan manfaat bersih yang diterima Bank NTT atas layanan Mobile Banking yang diberikan. Layanan ini akan memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah akan setia pada Bank NTT. Secara keseluruhan model dalam penelitian ini yaitu Model HOT-Fit mampu menggambarkan dengan baik hubungan antara faktor manusia, teknologi dan dampak organisasi yang dirasakan oleh Bank NTT.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Politeknik Negeri Kupang atas dukungan pendanaan yang bersumber dari DIPA PNK 2024. Tanpa bantuan dan kepercayaan yang diberikan, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, N., dan Utami, Sorayanti. 2022. Pengaruh Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Efikasi Diri Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Nurul Henna Aceh di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. Vol. 7, No. 1, 2022 Februari : 1-17. E-ISSN: 2598-635X, P-ISSN: 2614-7696.
- Bardijan, R. A., & Binastuti, S. (2022). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Bank DKI Pada Masa Pandemi Dengan Pendekatan Model DeLone And McLean. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(2), 199–210. <https://doi.org/10.32409/JIKSTIK.21.2.3052>
- DeLone, W. H. dan McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp. 9–30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- Dewi, M. A., & Mulyani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pelayanan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 7(3), 601–614.
- Fadhillah, M. H. (2021). Meningkatkan Benefits melalui Kepuasan Pengguna berdasarkan Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 313–322. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i3.444>
- Farzin, M., Sadeghi, M., Yahyayi Kharkeshi, F., Ruholahpur, H., & Fattahi, M. (2021). Extending UTAUT2 in M- banking adoption and actual use behavior: Does WOM communication matter? *Asian Journal of Economics and Banking*, 5(2), 136–157.
- Husein, D., Santoso, S. and Nasrullah, A. 2022. Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Barat Analysis of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of Simkah We', *Jurnal Bimas Islam*, 15(1).
- Irfan, Mohammad. 2019. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran BRIVA dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi deLone dan McLean). Universitas Islam Indonesia. Prosiding National Conference on Applied Business.
- Jogiyanto, H. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. ANDI Yogyakarta
- Oktariyana, M.D.; Ariyanto, D.; Ratnadi, N.M.D. 2019. Implementation of UTAUT and D&M Models for Success Assessment of Cashless System. *Res. J. Financ. Account*. Vol. 10, 127–137.
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, Dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal
- Petter, S., & McLean, E.R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information and Management*, 46(3), 159–166. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.12.006>
- Rama Dhani Kansil, M., Nyoman Suka Sanjaya, I., Ketut Lasmini, N., Studi Manajemen Bisnis Internasional, P., Administrasi Niaga, J., Negeri Bali, P., & Studi Administrasi Bisnis, P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Repository Politeknik Negeri Bali*, 1, 1–9. <https://repository.pnb.ac.id>
- Ratna Wulandari, Eleonora Maryeta Toyo, W. U. (2024). Penerapan Path Analysis Kepuasan Pengguna Terhadap Net Benefit Dan Intensitas Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs). *Jurnal Seminar Nasional Hasil Penelitian 2017*, 5 (1), 606–614. <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/prosiding/article/view/776>
- Saraswati; A. P. H. D. 2020. EBOOK: Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. CV. Jakad Media Publishing.

Available at: [//opaclib.inaba.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3426&keywords=](http://opaclib.inaba.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3426&keywords=) (Accessed: 1 January 2024).

Shafly, Naufal Alman. 2020. PENERAPAN MODEL UTAUT2 UNTUK MENJELASKAN BEHAVIORAL INTENTION DAN USE BEHAVIOR PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI KOTA MALANG.

Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB. Brawijaya. Vol. 8, No. 2.

Tjiptono, F. (2022). Service Management, Mewujudkan Layanan Prima (4 ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.