

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BJB DIGI PADA ASN DI
KOTA BANDUNG**

Nazwa Salsabilla Giovani

Administrasi Bisnis Sektor Publik,
Politeknik STIA LAN Bandung
21110081@poltek.stialanbandung.ac.id

Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar

Administrasi Pembangunan Negara,
Politeknik STIA LAN Bandung
rodliial@poltek.stialanbandung.ac.id

Hafid Aditya Pradesa

Administrasi Bisnis Sektor Publik,
Politeknik STIA LAN Bandung
hafid.pradesa@poltek.stialanbandung.ac.id

Alikha Novira

Administrasi Pembangunan Negara,
Politeknik STIA LAN Bandung
alikh@poltek.stialanbandung.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the DIGI mobile banking application by Bank BJB among Civil Servants (ASN) in Bandung City. To measure the success of the information system, the IS Success Model developed by DeLone and McLean is utilized, which includes four main dimensions: system quality, information quality, user satisfaction, and net benefits. The research employs a quantitative approach through the distribution of questionnaires to 143 ASN respondents who use the BJB DIGI application. The results indicate that both system quality and information quality have a significant influence on user satisfaction, which in turn affects the perceived net benefits. Based on these findings, the study recommends feature development, improvements in information clarity, and enhanced user support services.

Keywords: *DIGI BJB, Effectiveness, IS Success Model, Civil Servants (ASN)*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi menjadi strategi utama bank untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, dan memperkuat loyalitas nasabah. Bank BJB, sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten, menghadirkan aplikasi *DIGI Bank BJB* sebagai bentuk transformasi digital dalam menyediakan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan aman.

Aplikasi BJB DIGI merupakan layanan digital banking yang dikembangkan oleh Bank BJB (Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten) sebagai bagian dari transformasi digital dalam sektor perbankan. Aplikasi ini pertama kali diperkenalkan kepada publik pada tahun 2018, dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan secara mobile dan real time. Peluncuran BJB DIGI didorong oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan digital yang cepat, aman, dan mudah digunakan. Aplikasi ini menggantikan layanan mobile banking terdahulu dengan tampilan antarmuka yang lebih modern serta fitur yang lebih lengkap, seperti cek saldo, transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengajuan pinjaman secara daring.

Pemerintah Kota Bandung menjalin kerja sama dengan Bank BJB untuk mempermudah proses pengelolaan keuangan Aparatur Sipil Negara (ASN). Aplikasi DIGI digunakan oleh para ASN untuk mengakses layanan perbankan secara online. Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan pemerintah daerah diarahkan untuk menggunakan rekening payroll di Bank BJB. Kebijakan ini menjadikan ASN sebagai salah satu kelompok pengguna utama aplikasi BJB DIGI. Melalui integrasi layanan keuangan dengan sistem penggajian ASN, aplikasi ini memungkinkan pegawai negeri untuk mengakses informasi gaji, mengelola transaksi keuangan pribadi, hingga memanfaatkan fitur pengajuan pinjaman atau simulasi kredit secara lebih praktis.

Tabel 1. Data Jumlah Asn Pemerintahan Kota Bandung (Sumber: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia)

	satuan	ORANG									Totals
		tahun									
bps_nama_kabupaten_kota		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
KOTA BANDUNG		17,380	16,567	15,635	15,381	14,276	14,213	12,819	11,751	10,846	128,868
	Totals	17,380	16,567	15,635	15,381	14,276	14,213	12,819	11,751	10,846	128,868

Berdasarkan data Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), jumlah ASN di Kota Bandung mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016, jumlah ASN tercatat sebanyak 17.380 orang, dan terus menurun hingga mencapai 10.846 orang di tahun 2024. Penurunan ini bisa disebabkan oleh faktor pensiun, efisiensi organisasi, atau pembatasan rekrutmen ASN baru. Meskipun jumlah ASN berkurang, kebutuhan akan layanan keuangan digital yang cepat dan efektif tetap menjadi prioritas, karena sebagian besar transaksi keuangan kini dilakukan melalui aplikasi mobile banking.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada penggunaan aplikasi *DIGI Bank BJB* oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kota Bandung, Pemerintah Kota Bandung, melalui kerja sama dengan Bank BJB, telah mengintegrasikan sistem pengelolaan keuangan ASN ke dalam platform digital ini. Langkah ini menjadi bagian dari agenda transformasi birokrasi modern yang berbasis teknologi. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya pemahaman empiris mengenai seberapa besar aplikasi DIGI mampu memenuhi kebutuhan pengguna ASN yang jumlahnya

terus mengalami penurunan, namun beban administratif dan tuntutan pelayanan publiknya tetap tinggi. Dengan kata lain, efektivitas sistem digital bukan hanya diukur dari sisi teknis, tetapi juga dari bagaimana sistem tersebut memberi manfaat nyata dan meningkatkan efisiensi kerja penggunanya.

Namun, meskipun penggunaan aplikasi ini cukup tinggi, masih ada berbagai kendala yang dirasakan oleh pengguna, seperti informasi yang kurang jelas, fitur yang belum optimal, dan keluhan yang belum tertangani dengan baik. Melihat fenomena tersebut, penting untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi DIGI digunakan oleh para ASN di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan model IS Success dari DeLone dan McLean untuk menganalisis efektivitas aplikasi, yang mencakup empat aspek utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan bisa memberikan gambaran seberapa besar aplikasi DIGI mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan ke depannya.

B. KAJIAN TEORI

Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses mengubah data atau aktivitas analog menjadi bentuk digital dengan bantuan teknologi informasi. Menurut Sukmana dalam Erwin (2020), hal ini mencakup konversi media cetak, audio, atau video ke format digital menggunakan perangkat dan software pendukung. Di sektor perbankan, digitalisasi menghadirkan layanan lebih cepat dan mudah melalui internet banking maupun mobile banking, seperti aplikasi DIGI bank bjb. McKinsey & Company (2016) menyebutkan digitalisasi mampu menurunkan biaya transaksi hingga 90% dan memperluas akses keuangan, terutama di daerah terpencil.

Parviainen et al. (2017) menegaskan bahwa digitalisasi bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan transformasi proses bisnis agar lebih efisien, fleksibel, dan inovatif. Meski memberikan banyak manfaat, digitalisasi juga menimbulkan tantangan berupa kesiapan teknologi, budaya organisasi, keamanan data, serta kesenjangan digital. Secara keseluruhan, digitalisasi memberikan banyak manfaat, termasuk peningkatan efisiensi dan inovasi, tetapi juga menghadapi tantangan seperti adopsi teknologi, perubahan budaya organisasi, dan keamanan data. Keberhasilan dalam digitalisasi sangat bergantung pada kemampuan organisasi dan masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi baru serta kesiapan menghadapi perubahan

Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan suatu program, kegiatan, atau proses dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dengan efisien. Dalam konteks ini efektivitas memiliki peran penting terkait aplikasi DIGI bank bjb dalam mengukur seberapa baik aplikasi tersebut mendukung tujuan bank, kebutuhan nasabah, dan efisiensi operasional. Efektivitas aplikasi dapat dilihat dari berbagai faktor, seperti tingkat kepuasan pengguna, efisiensi operasional yang tercipta, frekuensi penggunaan fitur-fitur yang tersedia, serta kemampuan aplikasi dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan nasabah. Semakin efektif aplikasi tersebut dalam memenuhi ekspektasi nasabah dan memperlancar operasional bank, semakin besar pula tingkat pemanfaatan oleh pengguna. Oleh karena itu, kajian efektivitas

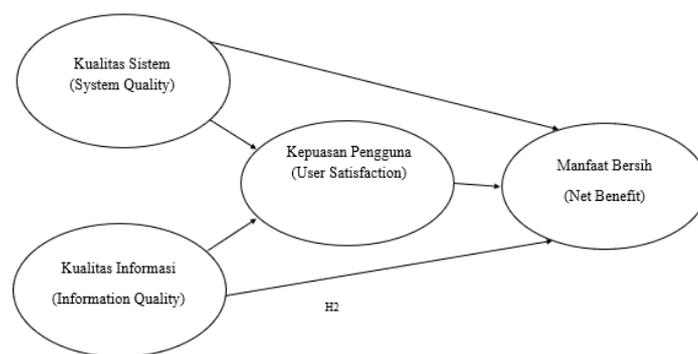
menjadi kunci untuk memahami, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja aplikasi DIGI bank bjb agar dapat memberikan nilai yang maksimal bagi bank bjb dan nasabahnya.

Para ahli memberikan definisi tentang efektivitas sebagai berikut: Dennis McQuail menyatakan bahwa efektivitas dalam konteks komunikasi berasal dari kata "efektif," yang berarti adanya perubahan atau tindakan sebagai dampak dari penerimaan suatu pesan, serta perubahan tersebut terjadi dalam hubungan antara pesan yang diterima dan tindakan yang diambil. Peter F. Drucker menambahkan bahwa efektivitas dapat dan harus dipelajari secara sistematis, karena bukan merupakan keahlian yang muncul secara alami. Efektivitas kerja dapat dicapai melalui serangkaian proses kerja yang terarah, latihan intensif, dan sistematis, serta bekerja dengan cepat untuk menghasilkan kreativitas. Suhartono menjelaskan bahwa efektivitas mengacu pada ukuran hasil dari tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Secara keseluruhan, efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut beroperasi secara efektif. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, serta dapat dipahami sebagai tolak ukur seberapa jauh suatu program berhasil, tingkat pencapaian suatu kebijakan atau prosedur dari sebuah lembaga atau organisasi.

Model IS Success

Model IS (Information System) Success adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003. Model ini digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi secara menyeluruh, baik dari segi teknis, pengguna, maupun manfaat yang dihasilkan. Menurut DeLone & McLean (2003), keberhasilan sistem informasi dapat dinilai melalui empat dimensi utama, yang saling berkaitan.



Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk hanya menggunakan empat dari enam variabel tersebut, yakni: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Keputusan ini didasarkan pada pertimbangan konteks, relevansi empiris, serta keterbatasan dalam ruang lingkup penelitian. Pertama, variabel Penggunaan Sistem (Use) dikeluarkan karena seluruh responden dalam penelitian ini adalah ASN yang secara aktif telah menggunakan aplikasi DIGI dalam aktivitas keuangannya, terutama untuk menerima gaji dan melakukan

transaksi keuangan sehari-hari. Oleh karena itu, tidak terdapat variasi yang berarti dalam aspek penggunaan, variabel ini cenderung tidak relevan untuk diuji pengaruhnya terhadap kepuasan atau manfaat, karena pengguna tidak memiliki pilihan untuk tidak menggunakan sistem. Kedua, variabel Kualitas Layanan (Service Quality) juga tidak dimasukkan karena fokus utama penelitian ini adalah pada pengalaman pengguna terhadap sistem aplikasi (DIGI), bukan pada interaksi langsung antara pengguna dengan petugas layanan Bank BJB.

C. METODE PENELITIAN

Research Design

Penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan menggunakan instrumen penelitian. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif dianggap paling tepat untuk menilai efektivitas penggunaan aplikasi berbasis data yang konkret, terutama ketika penelitian melibatkan sejumlah besar responden dengan fokus pada variabel-variabel terukur.

Dalam penelitian ini, kuesioner dijadikan sebagai instrumen utama dalam memperoleh data dari responden. Kuesioner diberikan kepada pengguna aplikasi BJB Digi, khususnya nasabah tabungan dan pinjaman dari kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kota Bandung. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, di mana responden hanya perlu memilih jawaban yang telah disediakan sebelumnya. Pertanyaan-pertanyaan tersebut disusun berdasarkan dimensi-dimensi yang terdapat dalam Model IS Success, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Population & Sample

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu seluruh ASN Pemerintahan Kota Bandung pengguna BJB DIGI yang merupakan nasabah tabungan dan pinjaman.

Sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik non-probability sampling dengan menggunakan accidental sampling. Accidental sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data.

Research Instrument

Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2021). Instrumen ini berfungsi untuk mengukur variabel-variabel yang menjadi fokus utama dalam penelitian. Jenis kuesioner yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner tertutup, yang

memungkinkan pengumpulan informasi yang bersifat pribadi atau terbatas. Pada penelitian ini, kuesioner dirancang untuk mengukur indikator-indikator dalam Model Is Success, yaitu System Quality, System Information, User Satisfaction, dan Net Benefit. Dengan merujuk pada definisi operasional variabel yang telah ditetapkan, penelitian ini akan menggunakan sejumlah indikator dari setiap variabel dalam Model IS Success.

Variabel	Indikator	Simbol	Sumber
Kualitas Sistem (X1)	Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)	KS1	DeLone & McLean
	Keandalan Sistem (System Reliability)	KS2	
	Waktu Respons (Response Time)	KS3	
	Kesesuaian dengan Kebutuhan (System Relevance)	KS4	
Kualitas Informasi (X2)	Akurasi (Accuracy)	KI1	DeLone & McLean
	Kelengkapan (Completeness)	KI2	
	Kesesuaian (Relevance)	KI3	
	Keterkinian (Timeliness)	KI4	
	Kejelasan (Understandability)	KI5	
Kepuasan Pengguna (Z)	Kepuasan secara umum (Overall Satisfaction)	KP1	DeLone & McLean
	Kepuasan terhadap fungsi (Functional Satisfaction).	KP2	
	Kenyamanan penggunaan (Comfort of Use)	KP3	
	Kesesuaian harapan (Expectation Confirmation)	KP4	
Manfaat Bersih (Y)	Efisiensi waktu (Time Efficiency)	MB1	DeLone & McLean
	Kemudahan aktivitas keuangan (Ease of Transactions)	MB2	
	Produktivitas meningkat (Increased Productivity)	MB3	
	Pengurangan biaya (Cost Reduction)	MB4	
	Manfaat personal (Personal Benefit)	MB5	

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validity & Reliability

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Item	Rhitun g	Rtabel l	Keterangan
Kualitas Sistem	Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)	X1_KS 1	0.750	0,165	Valid
	Keandalan Sistem (System Reliability)	X1_KS 1	0.853	0,165	Valid
	Waktu Respons (Response Time)	X1_KS 1	0.820	0,165	Valid
	Kesesuaian dengan Kebutuhan (System Relevance)	X1_KS 1	0.756	0,165	Valid
Kualitas Informasi	Akurasi (Accuracy)	X2_KI 1	0.856	0,165	Valid
	Kelengkapan (Completeness)	X2_KI 2	0.866	0,165	Valid
	Kesesuaian (Relevance)	X2_KI 3	0.855	0,165	Valid
	Keterkinian (Timeliness)	X2_KI 4	0.823	0,165	Valid
	Kejelasan (Understandability)	X2_KI 5	0.825	0,165	Valid
		X2_KI 6	0.823	0,165	Valid
Kepuasan Pengguna	Kepuasan secara umum (Overall Satisfaction)	Z1_KP 1	0.822	0,165	Valid
	Kepuasan terhadap fungsi (Functional Satisfaction).	Z1_KP 2	0.858	0,165	Valid
	Kenyamanan penggunaan (Comfort of Use)	Z1_KP 3	0.880	0,165	Valid
	Kesesuaian harapan (Expectation Confirmation)	Z1_KP 4	0.909	0,165	Valid

Manfaat Bersih	Efisiensi waktu (Time Efficiency)	Y1_MB 1	0.882	0,165	Valid
	Kemudahan aktivitas keuangan (Ease of Transactions)	Y1_MB 2	0.862	0,165	Valid
	Produktivitas meningkat (Increased Productivity)	Y1_MB 3	0.896	0,165	Valid
	Pengurangan biaya (Cost Reduction)	Y1_MB 4	0.874	0,165	Valid
	Manfaat personal (Personal Benefit)	Y1_MB 5	0.895	0,165	Valid

Sumber : Output SPSS Terlampir

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa jika menggunakan r-tabel sebesar 0,165 , maka menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki validitas yang memadai dan mampu mengukur variabel secara akurat. Oleh karena itu, seluruh indikator dari masing-masing variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kepuasan Pengguna (Z), dan Manfaat Bersih (Y) secara keseluruhan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
1	Kualitas Sistem (X1)	0,909	0,7	Realibel
2	Kualitas Informasi (X2)	0,947	0,7	Realibel
3	Kepuasan Pengguna (Z)	0,944	0,7	Realibel
4	Manfaat Bersih (Y)	0,958	0,7	Realibel

Sumber : Output SPSS Terlampir

Berdasarkan Tabel 2. Uji Reliabilitas terlihat bahwa setiap variabel dalam pernyataan tersebut reliabel karena terbukti memenuhi kriteria yang ditentukan, yaitu Cronbach Alpha (α) 0,6. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas variabel tersebut dianggap valid sehingga kuesioner yang digunakan dapat dipercaya.

Analisis Deskriptif

Tabel 3. Rata-Rata Indeks Persepsi Pengguna

Variabel	Jawaban (dalam %)
	Indeks Persepsi Rata- Rata
Kualitas Sistem (X ₁)	4,15
Kualitas Informasi (X ₂)	4,13
Kepuasan Pengguna (Z)	4,06
Manfaat Bersih (Y)	4,16
Total Rata-Rata Indeks Persepsi	4,12

Berdasarkan Tabel 2, rata-rata persepsi pengguna terhadap aplikasi BJB Digi adalah 4,12, menandakan respons positif terhadap efektivitas aplikasi. Manfaat bersih (Y) memiliki skor tertinggi sebesar 4,16, diikuti oleh kualitas sistem (X1) sebesar 4,15 dan kualitas informasi (X2) sebesar 4,13. Sementara itu, variabel kepuasan pengguna (Z) memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 4,06, meskipun nilai tersebut masih berada dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh aspek dinilai positif, namun kepuasan pengguna masih perlu ditingkatkan. Hal ini bisa disebabkan oleh ekspektasi yang lebih tinggi dari pengguna yang belum sepenuhnya terpenuhi, keterbatasan fitur personalisasi, atau kurangnya inovasi yang membuat pengguna merasa aplikasi sekadar fungsional namun belum memberikan pengalaman yang berkesan.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur dalam penelitian ini menggunakan koefisien beta standar melalui dua persamaan regresi. Persamaan pertama menguji pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Z), sedangkan persamaan kedua menguji pengaruh X1, X2, dan Z terhadap manfaat bersih (Y). Pengolahan data dilakukan dengan SPSS untuk mengetahui signifikansi setiap pengaruh, sehingga dapat menjelaskan sejauh mana variabel-variabel tersebut memengaruhi efektivitas aplikasi BJB Digi pada ASN di Pemerintah Kota Bandung.

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Z)

Pengaruh	Koefisien Beta Terstandar	Nilai Thitung	Nilai p
Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Z)	.290	3.972	.000
Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Z)	.645	8.836	.000

Variabel Terikat : Kepuasan Pengguna

R Square (R²) = 0,830

e₁ = 0,412

Berdasarkan hasil analisis, pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Z1) dirumuskan dalam persamaan regresi: $Z1 = 0,290X1 + 0,645X2 + 0,142$, dengan nilai residual error (e1) sebesar 0,412. Ini menunjukkan bahwa X1 dan X2 memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BJB DIGI, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Nilai R² sebesar 83% menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas sistem dan informasi. Nilai t hitung X1 = 3,972 dan X2 = 8,836 yang lebih besar dari t tabel (1,977) menandakan bahwa keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kualitas sistem berperan melalui kestabilan, kecepatan, kemudahan navigasi, dan tampilan antarmuka yang nyaman, sedangkan kualitas informasi dinilai dari keakuratan, kejelasan, dan kelengkapan informasi. Dengan koefisien beta 0,290 untuk X1 dan 0,645 untuk X2, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pengguna dibandingkan kualitas sistem.

Tabel 5. Pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kepuasan Pengguna (Z1) terhadap Manfaat Bersih (Y1)

Pengaruh	Koefisien Beta Terstandar	Nilai Thitung	Nilai p
Kualitas Sistem (X1) terhadap Manfaat Bersih (Y)	.287	3.544	.001
Kualitas Informasi (X2) terhadap Manfaat Bersih (Y)	.322	3.361	.001
Kepuasan Pengguna (Z) terhadap Manfaat Bersih (Y)	.331	3.721	.000

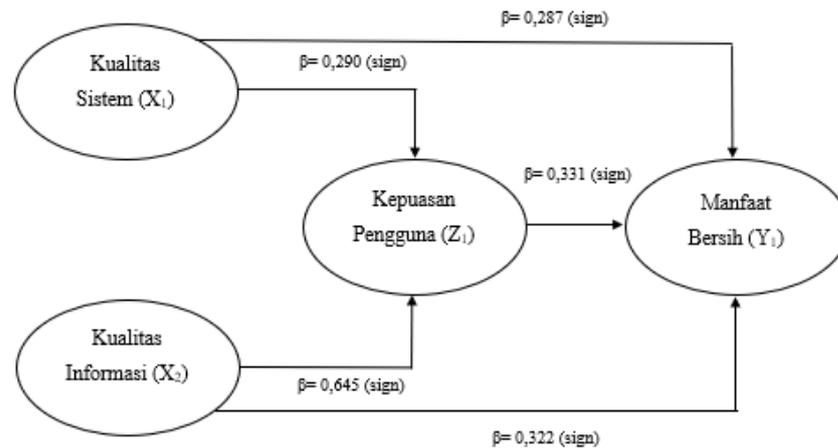
Variabel Terikat : Manfaat Bersih
R Square (R²) = 0,813
e₁ = 0,432

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kepuasan pengguna (Z1) secara signifikan memengaruhi manfaat bersih (Y1), dengan persamaan regresi: $Y1 = 0,287X1 + 0,322X2 + 0,331Z1 + 0,432$, dan nilai error (e1) sebesar 0,432. Nilai R² sebesar 81% mengindikasikan bahwa sebagian besar variabel dalam model mampu menjelaskan manfaat bersih, sementara sisanya 19% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan (thitung = 3,544), menunjukkan bahwa sistem yang stabil, responsif, dan mudah digunakan meningkatkan manfaat aplikasi bagi pengguna. Kualitas informasi (thitung = 3,361) juga berpengaruh signifikan, di mana informasi yang akurat, jelas, dan lengkap membantu pengguna dalam menjalankan transaksi secara efisien.

Sementara itu, kepuasan pengguna (thitung = 3,721) terbukti berkontribusi langsung terhadap manfaat yang dirasakan. Pengalaman positif saat menggunakan aplikasi mendorong pengguna untuk memanfaatkannya secara optimal. Dengan

koefisien beta masing-masing 0,287 (X_1), 0,322 (X_2), dan 0,331 (Z_1), dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat aplikasi BJB Digi bagi ASN di Pemerintah Kota Bandung.

Gambar 1. Hasil Path Analysis



Gambar 1 hasil uji jalur menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model memiliki pengaruh yang signifikan. Kualitas sistem (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Z_1) dengan koefisien 0,290, menunjukkan bahwa sistem yang mudah digunakan, cepat, dan stabil meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien 0,645, menegaskan pentingnya informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami.

Kepuasan pengguna (Z_1) juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (Y_1), dengan koefisien 0,331. Artinya, semakin puas pengguna, semakin besar manfaat yang mereka rasakan dari aplikasi. Selain itu, kualitas sistem (0,287) dan kualitas informasi (0,322) juga berpengaruh langsung terhadap manfaat bersih, menunjukkan bahwa keduanya memiliki kontribusi penting, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pengguna. Penelitian ini juga menegaskan adanya efek mediasi, di mana kepuasan pengguna menjadi perantara signifikan dalam meningkatkan manfaat aplikasi BJB DIGI bagi ASN di Pemerintah Kota Bandung.

Pembahasan

Kualitas Sistem (*System Quality*)

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar ASN menilai aplikasi BJB DIGI memiliki kualitas sistem yang baik, ditunjukkan melalui kemudahan navigasi, kecepatan akses, serta keandalan sistem dalam mendukung transaksi harian. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kualitas sistem aplikasi BJB DIGI memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 yang termasuk dalam kategori baik. Nilai rata-rata pada indikator ini menunjukkan tingkat penerimaan yang positif, meskipun terdapat beberapa catatan pada kecepatan respon dan stabilitas saat trafik tinggi. Pada hasil analisis jalur (path analysis), kualitas sistem memiliki pengaruh

langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien $\beta = 0,430$. Artinya, semakin tinggi kualitas sistem, maka semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Kualitas Informasi

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki rata-rata skor 4,13, juga termasuk dalam kategori baik. Para ASN menilai bahwa informasi yang ditampilkan oleh aplikasi sudah cukup akurat dan relevan, meskipun masih terdapat kekurangan dalam hal kelengkapan dan kejelasan informasi. Secara statistik, kualitas informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien $\beta = 0,387$, menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

Kepuasan Pengguna

Nilai rata-rata kepuasan pengguna adalah 4,06, masih dalam kategori baik, namun menjadi nilai terendah dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menandakan bahwa meskipun aplikasi telah menyediakan sistem dan informasi yang memadai, masih terdapat celah antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh ASN. Beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya kepuasan antara lain kurangnya sosialisasi fitur, respon terhadap keluhan yang lambat, serta kebijakan internal seperti pemotongan gaji atau perubahan sistem tanpa sosialisasi yang jelas. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap manfaat bersih dengan nilai $\beta = 0,642$, menandakan bahwa kepuasan menjadi penghubung penting antara input sistem dengan output manfaat aplikasi.

Manfaat Bersih

Manfaat bersih merupakan variabel dengan rata-rata tertinggi, yaitu 4,16, dalam kategori baik mendekati sangat baik. ASN merasa terbantu secara langsung oleh aplikasi ini, terutama dalam hal efisiensi waktu, kemudahan dalam mengelola transaksi keuangan pribadi, dan pengurangan ketergantungan terhadap transaksi manual di kantor cabang. Manfaat bersih dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pengguna, yang secara tidak langsung juga dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi. Hal ini membuktikan bahwa manfaat aplikasi tidak akan maksimal apabila kepuasan pengguna tidak dipenuhi.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi DIGI Bank BJB oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pemerintahan Kota Bandung dinilai telah berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari penilaian responden terhadap dimensi-dimensi dalam Model IS Success, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, yang menunjukkan hasil dalam kategori baik hingga sangat baik menunjukkan bahwa aplikasi BJB DIGI efektif digunakan oleh ASN di Kota Bandung. Aplikasi DIGI dinilai mampu memberikan kemudahan akses dalam melakukan transaksi keuangan, meningkatkan efisiensi waktu, serta mendukung aktivitas finansial ASN secara digital tanpa harus bergantung pada layanan konvensional di kantor cabang.

Selanjutnya pada hasil analisis menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti. Kualitas sistem dan kualitas informasi terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dalam

hal ini, semakin baik kualitas teknis aplikasi dan informasi yang disajikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh ASN pengguna aplikasi DIGI. Kepuasan pengguna tersebut selanjutnya berkontribusi secara signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh, seperti meningkatnya produktivitas, kemudahan aktivitas keuangan, dan pengurangan biaya transaksi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat relevansi Model IS Success dalam menganalisis keberhasilan sistem informasi digital perbankan, khususnya dalam konteks pelayanan keuangan publik. Keberhasilan implementasi aplikasi DIGI Bank BJB tidak hanya tergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, keandalan informasi, dan manfaat nyata yang dirasakan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi DIGI telah memenuhi indikator efektivitas, serta terdapat hubungan yang saling mempengaruhi antara kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih sebagai satu kesatuan sistem yang mendukung keberhasilan aplikasi perbankan digital bagi ASN di Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Informatika, T., Dipa, U., Informasi, S., & Dipa, U. (2023). *Penerapan Delone & McLean IS Success Model Terhadap Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pemantauan Tindak Lanjut) Cogito Smart Journal | VOL. 9 - NO.2, DECEMBER 2023 v 368*. 9(2), 368–380.
- Badan Pusat Statistika Kota Bandung. (n.d.). *Jumlah ASN di Kota Bandung*. 4 Juli 2024. <https://opendata.bandung.go.id/dataset/jumlah-asn-kota-bandung-berdasarkan-golongan>
- BJB, B. (n.d.). *Profil Perusahaan Bank BJB*.
- BJB, B. (2024). *Pengaduan Nasabah BJB Care*. Bankbjb.Co.Id. <https://bankbjb.co.id/page/pengaduan-nasabah>
- Çelik, K., & Ayaz, A. (2022). Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system. *Education and Information Technologies*, 27(4), 4709–4727. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10798-4>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L. (2012). Informations Systems Theory: Vol.2. *Springer*, 28(May), 461. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2>
- Hasanah, R. L., & Djamal, F. (2024). Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 8(1), 127. <https://doi.org/10.26798/jiko.v8i1.976>
- Lestari, I. N., & Suhliah, R. (2024). Analisis Penerapan E-Service Quality Dan Kepuasan Nasabah Pengguna Bjb Digi. *Manajemen Perusahaan*, 3(1), 12–29.
- Nurhidayati, E., & Sukarno, G. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan

- Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan “Digi By Bank Bjb” Guna Meningkatkan Loyalitas Dan Target Nasabah. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 309–315. https://jurnalfkp.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index
- Nurlina, D., Ismi Kaniawulan, & Dayan Singasatia. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Kualitas Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Serta Minat Nenggunakna Bjb Digi. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains*, 4(3), 260–265. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v4i3.1950>
- Prof. Dr. H.M. Sidik Priadana, M., & Denok Sunarsi, S.Pd., M. M. CHt. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. <https://anyflip.com/tzxm/fzxh/basic>
- Putri Kawidjaya, S., Bergi Nugroho, A., Aditya Pradesa, H., Imam Taufik, N., Bisnis Sektor Publik, A., & STIA LAN Bandung, P. (2023). System Quality And Information System And Its Effects On User Satisfaction Of BJB Greens Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 7775–7788. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Rodríguez, Velastequí, M. (2019). *Pengukuran keberhasilan sistem informasi dengan pendekatan Delone and Mclean IS Success Model dan TAM*. 1–23.
- Seliana, N., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluation of E-Learning Implementation in the University Using Delone and Mclean Success Model. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(2), 345–352. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2020.018.02.15>
- Shofiah, S. M., Fakhriza, M. A. K., & Prihartono. (2022). Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB (Studi pada pengguna BJB Digi di Kota Bandung). *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 1–13.
- Sugiyono, Prof. Dr. (n.d.). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. https://digilib.unigres.ac.id/?p=show_detail&id=43
- Sugiyono, Prof. Dr. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. <https://id.scribd.com/document/703487690/Sugiyono-2019>
- Yulinda, A. W. T., Ubaidillah, A., & Anang, Y. (2022). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dengan Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. *Seminar Nasional Official Statistics, 2022(1)*, 1283–1294. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2022i1.1520>