

**SKRIPSI**

**ANALISIS KESUKSESAN KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,  
DAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM MOBILE-BANKING BANK  
SYARIAH INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE  
AND MCLEAN**



**FANCA BAGUS PUTRA**

**NIM : 195610098**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KESUKSESAN KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,  
DAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM MOBILE-BANKING BANK  
SYARIAH INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE  
AND MCLEAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



**Disusun Oleh**

**FANCA BAGUS PUTRA**

**NIM : 195610098**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**UJIAN SKRIPSI**

**Judul** : Analisis Kesuksesan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Pada Sistem Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Menggunakan Model Delone and Mclean

**Nama** : Fanca Bagus Putra

**NIM** : 195610098

**Program Studi** : Sistem Informasi

**Program** : Sarjana

**Semester** : Genap

**Tahun Akademik** : 2022/2023



Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, 4 Juli 2023

Dosen Pembimbing,

Dr. Bambang Purnomosidi Dwi Putranto, S.E., Akt., S.Kom., MMSI

NIDN : 0525087201

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 13 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fanca' with a stylized flourish and the initials 'FB' below it.

Fanca Bagus Putra

NIM: 195610098

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'lamin, segala puji syukur saya limpahkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang modern seperti saat ini. Akhirnya terselesaikan tugas akhir ini untuk itu saya ingin mempersembahkannya untuk orang-orang yang saya cintai dan sayangi, yaitu :

1. Kedua orang tua tercinta, Uni dan Suaminya, Aa dan Istrinya, Abang, Kakak dan Istrinya dan keponakan-keponakan saya, yang senantiasa mendoakan serta perhatian, kasih sayang, pengorbanan baik moril maupun materil yang sangat berguna bagi hidup saya, berkat doa dan dukungan kalianlah semua berjalan dengan lancar.
2. Kepada Bapak Dr. Bambang Purnomosidi Dwi Putranto, S.E., Akt., S.Kom., MMSI. yang telah menjadi pembimbing saya dari akademik sampai menjadi pembimbing skripsi saya yang selalu baik dan sabar untuk memberikan bimbingan terhadap saya.
3. Kepada Kepala Suku Ponco, Ilham Raja, Valen, Alison, Eca, Marta, Nurul, dan Pio terima kasih untuk kebersamaan, kekompakan, bantuannya, serta motivasi dan dukungan yang diberikan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
4. Kepada Sistem Informasi 3 Angkatan 19 Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa, motivasi dan bantuannya.
5. Kepada teman-teman dan Bapak Ibu kost Sektor 169 dan Dark Jokes yang selalu baik dan menemani selama di Jogja.

Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukkan bagi pembaca.

Terimakasih.

Yogyakarta, 13 Juli 2023



Fanca Bagus Putra

## HALAMAN MOTTO

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

- Al-Anfaal ayat 46-

“Anugerah-Ku cukup bagimu 'Apabila engkau lemah, kuasa-Ku menjadi sempurna di dalam engkau.”

-Korintus 12:9a-

“Sesungguhnya tidak dapat dihindari suka dan duka itu, sebab keduanya adalah anugerah bagi pendewasaan diri. Namun mereka yang bijak tidak akan dapat dikacaukan oleh keduanya dan justru mendapatkan manfaat darinya.”

-Sarasamuscaya Sloka 498-

“Oleh diri sendiri kejahatan dilakukan; oleh diri sendiri adalah salah satu najis. Oleh diri sendiri adalah kejahatan dibiarkan dibatalkan; oleh diri sendiri adalah orang yang disucikan. Kemurnian dan ketidakmurnian bergantung pada diri sendiri; tidak ada yang bisa menyucikan orang lain”

-The Buddha Dhammapada-

“Jangan lakukan pada orang lain, apa yang kamu tak ingin dilakukan pada dirimu.”

-Konfusius-

“Bagaimana mau banyak mimpi, kalau tidur saja susah”

-Fanca Bagus-

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Kuasa, karena oleh anugerah-Nya, kemurahan dan kasih setiaNya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Analisis Kesuksesan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Pada Sistem Mobile-Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Menggunakan Model Delone And Mclean” sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Komputer (S-1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia.

Skripsi ini dipersembahkan kepada kedua orang tua (Bapak Kaidin AR dan Ibu Anias Betty) yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang telah diberikan selama ini.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan kasih karunia-Nya.
2. Uni dan Suaminya, Aa dan Istrinya, Abang, Kakak dan Istrinya dan keponakan-keponakan saya yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi.
3. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. Selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
4. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. Selaku Ketua Prodi Sistem Informasi Universitas Teknologi Indonesia.
5. Bapak Dr. Bambang Purnomosidi Dwi Putranto, S.E., Akt., S.Kom., MMSI. Selaku dosen pembimbing yang selalu Sabar dan Senantiasa yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
6. Bapak Edy Prayitno, S.Kom, M.Eng., dan Bapak Y. Yohakim Marwanta, S.Kom., M.Cs. selaku dosen penguji. Terima kasih atas waktu, masukan dan arahnya.
7. Seluruh dosen dan staf karyawan Universitas Teknologi Digital Indonesia.

8. Teman-Teman Sistem Informasi angkatan 19 Universitas Teknologi Digital Indonesia Yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya dalam skripsi penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Terima Kasih.

Yogyakarta, 13 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fanca' with a stylized flourish and a small mark below it.

Fanca Bagus Putra



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang .....	16
1.2 Perumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Manfaat Penelitian .....	19
1.5 Ruang Lingkup.....	19
1.6 Sistematika Penulisan .....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	22
2.1 Tinjauan Pustaka .....	22
2.2 Landasan Teori.....	29
2.2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi .....	29
2.2.2 Pengertian M-Banking.....	30
2.2.3 User Interface.....	32
2.2.4 User Experience .....	33
2.2.5 Model Pengukuran Kesuksesan sistem Informasi Delone dan Mclean.....	35
2.2.6 Model Skala Likert.....	38

2.2.7 Indikator-Indikator .....	39
2.2.8 Uji Validitas.....	40
2.2.9 Uji Reliabilitas.....	42
2.2.10 Statistika Deskriptif.....	44
2.2.11 Teknik Korelasi Product Moment .....	48
2.3 Kerangka Berpikir .....	48
2.4 Hipotesis .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1 Bahan/Data .....	51
3.2 Peralatan .....	51
3.3 Pengumpulan data .....	52
3.4 Variabel Penelitian.....	53
3.5 Operasional Variabel.....	53
3.6 Instrumen Penelitian.....	55
3.7 Uji Validitas .....	56
3.8 Uji Reliabilitas .....	57
3.9 Teknik Analisis Data.....	58
3.10 Uji Hipotesis.....	58
<b>BAB IV IMPLENTASI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Kriteria Responden .....	59
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.1.2 Berdasarkan Usia.....	60
4.1.3 Berdasarkan Berapa Sering Mengakses Banking BSI.....	60
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
4.3 Kualitas Sistem pada Sistem M-Banking.....	65
4.3.1 Deskriptif Data .....	65
4.3.2 Kualitas Sistem pada sisi User Interface dan User Experience .....	67
4.4 Kualitas Informasi pada Sistem M-Banking .....	68
4.4.1 Deskriptif Data .....	68
4.4.2 Kualitas Informasi pada sisi User Interface dan User Experience .....	69
4.5 Kualitas Layanan pada Sistem M-Banking.....	71

4.5.1	Deskriptif Data .....	71
4.5.2	Kualitas Layanan pada sisi User Experience .....	72
4.6	Kepuasan Pengguna pada Sistem M-Banking .....	72
4.6.1	Deskriptif Data .....	72
4.6.2	Kepuasan Pengguna pada sisi User Experience.....	73
4.7	Pengujian Hipotesis.....	74
4.7.1	Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	74
4.7.2	Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	76
4.7.3	Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>79</b>
5.1.	Kesimpulan .....	79
5.2.	Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 Model Kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (2003).....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 2 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 4 Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 5 Responden Berdasarkan Berapa Sering Mengakses M-Banking BSI .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 6 Tampilan Dashboard.....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 7 Tampilan Course .....</b>	<b>70</b>
<b>Gambar 8 Korelasi Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar 9 Korelasi Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....</b>	<b>76</b>
<b>Gambar 10 Korelasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1 Perbandingan Penelitian yang telah ada .....</b>	<b>27</b>
<b>Table 2 Perhitungan Kategori Skor Variabel .....</b>	<b>47</b>
<b>Table 3 Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi.....</b>	<b>48</b>
<b>Table 4 Kisi – kisi variabel kualitas sistem.....</b>	<b>55</b>
<b>Table 5 Kisi – kisi variabel kualitas informasi.....</b>	<b>56</b>
<b>Table 6 Kisi – kisi variabel kualitas layanan.....</b>	<b>56</b>
<b>Table 7 Kisi – kisi variabel kepuasan pengguna .....</b>	<b>56</b>
<b>Table 8 Berapa Sering Mengakses .....</b>	<b>61</b>
<b>Table 9 Uji Validitas .....</b>	<b>61</b>
<b>Table 10 Uji Reliabilitas .....</b>	<b>64</b>
<b>Table 11 Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem .....</b>	<b>66</b>
<b>Table 12 Distribusi Kecenderungan Kualitas Sistem .....</b>	<b>66</b>
<b>Table 13 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi .....</b>	<b>68</b>
<b>Table 14 Distribusi Kecenderungan Kualitas Informasi .....</b>	<b>69</b>
<b>Table 15 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan .....</b>	<b>71</b>
<b>Table 16 Distribusi Kecenderungan Kualitas Layanan .....</b>	<b>71</b>
<b>Table 17 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna.....</b>	<b>72</b>
<b>Table 18 Distribusi Kecenderungan Kepuasan Pengguna.....</b>	<b>73</b>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem m-banking Bank Syariah Indonesia. Variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Objek penelitian adalah responden yang telah menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah studi literatur, observasi, dan kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis korelasi *product moment pearson*.

Berdasarkan hasil penelitian pada sistem m-banking BSI dapat disimpulkan bahwa distribusi kecenderungan frekuensi pada tiap variabel berada pada kategori sangat baik, cukup baik, dan baik. Sehingga dari sisi *user interface* dan *user experience* pada m-banking BSI berada pada kategori sangat baik, cukup baik, baik, dan semua hipotesis diterima.

**Kata Kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, delone and mclean, m-banking.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of system quality, information quality, service quality on user satisfaction in the Bank Syariah Indonesia m-banking system. The variables used are system quality, information quality, service quality, and user satisfaction.*

*The object of research is respondents who have used Bank Syariah Indonesia's M-Banking. The collection of data used in this research is a study of literature, observation, and questionnaires. Hypothesis testing uses the Pearson product moment correlation analysis technique.*

*Based on the results of research on the BSI m-banking system, it can be concluded that the distribution of frequency tendencies in each variable is in the very good, fairly good, and good categories. So that in terms of the user interface and user experience on m-banking BSI is in the category of very good, good enough, good, and all hypotheses are accepted.*

***Keywords: system quality, information quality, service quality, user satisfaction, delone and mclean, m-banking.***