

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
APLIKASI PERBANKAN DIGITAL “JENIUS”
DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Akuntansi (S1)
Pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Clara Carissa Mirari

NPM: 190424920

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

Skripsi

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
APLIKASI PERBANKAN DIGITAL “JENIUS”
DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

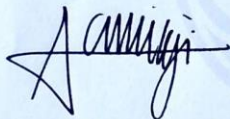
Disusun oleh:

CLARA CARISSA MIRARI

NPM: 190424920

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D.

12 Juli 2023

Skripsi

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI APLIKASI
PERBANKAN DIGITAL “JENIUS” DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Clara Carissa Mirari

NPM: 19 04 24920

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 9 Agustus 2023

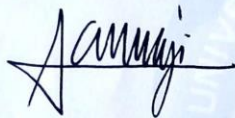
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)

Program Studi Akuntansi

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Bartolomeus Galih Visnu P, S.E, M.Sc.



Ign. Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc.

Yogyakarta, 23 Agustus 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Skripsi

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
APLIKASI PERBANKAN DIGITAL “JENIUS”
DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**



Disusun oleh:

CLARA CARISSA MIRARI

NPM: 190424920

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Samiaji Sarosa', is placed over a light blue rectangular background.

Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D.

12 Juli 2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
APLIKASI PERBANKAN DIGITAL “JENIUS”
DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 Juli 2023
Yang menyatakan,



Clara Carissa Mirari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, rahmat, penyertaan dan pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Perbankan Digital “Jenius” dengan Model DeLone dan McLean” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari kritik, saran, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah memberikan berkat, rahmat, dan pertolongan-Nya kepada peneliti selama peneliti berkuliah hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Santa Klara dari Asisi yang merupakan santa pelindung peneliti.
3. Bapak Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala waktu, kritik, saran dan bimbingan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama perkuliahan.
5. Papa, mama, kakak dan adik atas doa, motivasi, dukungan dan bantuan yang selalu diberikan selama peneliti berkuliah hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini dan dapat menyelesaikan skripsi.
7. Rhea Elka Pandumpi selaku sahabat sejak SMA yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, menemani dan mendengarkan segala cerita peneliti dalam menjalani perkuliahan.
8. Karisa Kenya Sistaningrum selaku sahabat peneliti baik dalam perkuliahan, organisasi hingga lingkungan gereja. Terima kasih telah menjalani hari-hari dan berbagi banyak cerita dengan peneliti serta telah menjadi tetangga yang sangat baik.
9. Celina Gracella Rawing selaku sahabat peneliti yang selalu berbagi banyak hal dan menemani penulis dalam situasi apapun, serta menjadi teman peneliti untuk bepergian.
10. Vanesha Gabryella Tarigan, Janitra Pangestu Prabowo, Celina Gracella Rawing yang telah menjadi teman baik peneliti serta senantiasa saling mendukung dan berbagi banyak cerita dan hal-hal lainnya selama berorganisasi dan menjalani kuliah bersama.
11. Theodorus Albert William Hany Purnomo, Sesilia Herlita Kusuma Dewi, Pretty Ivana Gracia Mailoor, dan Ferlita Imanuella Mustamu selaku sahabat peneliti sejak semester 1 yang senantiasa saling mendukung, memotivasi hingga mengerjakan banyak hal bersama selama perkuliahan.
12. Enrik Leonard Tamba yang telah menjadi teman baik peneliti sejak semester 1 dan membantu peneliti menjalani semester 7 serta mengajarkan banyak hal

kepada penulis. Bersama dengan Gumelang Axel Bramesta dan teman-teman aslab, terima kasih telah menyambut peneliti dengan baik.

13. Alexander Enstein Kosasi yang telah menjadi teman baik peneliti dan teman seperjuangan peneliti selama semester 7 serta telah berbagi banyak cerita dengan peneliti.
14. Rafael Bernatito Cipta Perdana selaku teman seperjuangan peneliti dan teman satu dosbing peneliti dalam menulis skripsi. Bersama dengan Stefanus Visna Vembriarto telah menjadi teman seperjuangan peneliti dalam pilar Sistem Informasi Akuntansi.
15. Kelompok KKN 69 yang telah menjadi keluarga dan sahabat baru bagi peneliti. Terima kasih telah hidup selama sebulan bersama peneliti dan berbagi banyak suka dan duka, saling melengkapi, mendukung dan memotivasi satu sama lain.
16. Teman-teman Pengawas Ujian Semester Genap tahun ajaran 2022/2023 yang telah menjadi teman baik peneliti serta berbagi cerita, canda dan tawa di ruangan TU FBE UAJY.
17. HMPSA 2020-2022 khususnya divisi External yang telah memberikan banyak pengalaman baik suka maupun duka bagi peneliti selama berorganisasi.
18. Taylor Swift karena telah menciptakan dan menyanyikan lagu-lagu yang telah menemani peneliti sejak kecil dan menemani segala kisah peneliti hingga sekarang.
19. Alfie yang merupakan anjing peliharaan peneliti. Terima kasih telah menebarkan banyak kebahagiaan dan keceriaan di rumah.

20. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah mendukung dan membantu peneliti selama berkuliah dan telah berbagi banyak suka dan duka bersama peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik akan peneliti terima dengan senang hati dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih banyak.



Yogyakarta, 12 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Clara Carissa Mirari'. The signature is stylized and cursive.

Clara Carissa Mirari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Scary news is: you’re on your own now.

Cool news is: you’re on your own now.

I leave you with this: We are led by our gut instincts, our intuition, our desires and fears, our scars and our dreams. And you will screw it up sometimes. Anyway... hard things will happen to us. We will recover. We will learn from it. We will grow resilient because of it.”

(Taylor Alison Swift – NYU Graduation Speech, 2022)

“She is clothed with strength and dignity, and she laughs without fear of the future.”

(Proverbs 31:25)

“Be joyful in hope, patient in affliction, faithful in prayer.”

(Romans 12:12)

“Come to me, all you who are weary and burdened, and I will give you rest. Take my yoke upon you and learn from me, for I am gentle and humble in heart, and you will find rest for your souls. For my yoke is easy and my burden is light.”

(Matthew 11)

“You have more impact than you know in ways that are beyond words, but still matter, and the list of possibilities goes on and on...”

(Morgan Harper Nichols)

“Tetap jadi matahari yang menghangatkan sesama ya cha.”

(WEA XXIII)

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria

Orang tua dan keluarga tercinta

Diri sendiri

Sahabat-sahabat terkasih

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
APLIKASI PERBANKAN DIGITAL “JENIUS”
DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**Disusun oleh: Clara Carissa Mirari
NPM: 190424920**

**Pembimbing
Samiaji Sarosa, S.E., M.Info.Sys., Ph.D.**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kesuksesan aplikasi perbankan digital “Jenius” menggunakan model DeLone dan McLean. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner penelitian ini disebarluaskan secara *online* menggunakan *google form* kepada para pengguna aplikasi perbankan digital Jenius yang kemudian diperoleh responden sebanyak 155.

Model pengujian dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* atau SEM-PLS dengan bantuan *software WarpPLS 7.0*. Selain itu, untuk menguji kelayakan kuesioner, digunakan *software IBM SPSS* versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima kecuali hipotesis keempat. Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi perbankan digital Jenius.

Kata kunci: kesuksesan sistem informasi akuntansi, aplikasi perbankan digital, model DeLone dan McLean.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1. Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi	8
2.1.1. Definisi Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi	8
2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	8
2.2.1. Definisi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	8
2.2.2. Indikator Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	8
2.3. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	9
2.3.1. Definisi Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	9
2.3.2. Indikator Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	9
2.4. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	11

2.4.1.	Definisi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	11
2.4.2.	Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	11
2.5.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	12
2.5.1.	Definisi Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	12
2.5.2.	Indikator Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	12
2.6.	Penggunaan (<i>Use</i>).....	13
2.6.1.	Definisi Penggunaan (<i>Use</i>)	13
2.6.2.	Indikator Penggunaan (<i>Use</i>).....	13
2.7.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	14
2.7.1.	Definisi Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	14
2.7.2.	Indikator Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	14
2.8.	Manfaat-manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	15
2.8.1.	Definisi Manfaat-manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>).....	15
2.8.2.	Indikator Manfaat-manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	15
2.9.	Penelitian Terdahulu.....	16
2.10.	Pengembangan Hipotesis.....	19
2.10.1.	Kualitas sistem (<i>system quality</i>) berpengaruh terhadap penggunaan (<i>use</i>)	19
2.10.2.	Kualitas sistem (<i>system quality</i>) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).....	19
2.10.3.	Kualitas informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh terhadap penggunaan (<i>use</i>).....	19
2.10.4.	Kualitas informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).....	20
2.10.5.	Kualitas layanan (<i>service quality</i>) berpengaruh terhadap penggunaan (<i>use</i>)	20

2.10.6.	Kualitas layanan (<i>service quality</i>) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).....	20
2.10.7.	Penggunaan (<i>use</i>) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).....	21
2.10.8.	Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) berpengaruh terhadap manfaat bersih (<i>net benefit</i>)	21
2.10.9.	Penggunaan (<i>use</i>) berpengaruh terhadap manfaat bersih (<i>net benefit</i>)	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1.	Jenis Penelitian	22
3.2.	Objek Penelitian	22
3.3.	Subjek Penelitian	22
3.4.	Populasi dan Sampel	22
3.4.1.	Populasi	22
3.4.2.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.5.	Variabel Penelitian	23
3.6.	Operasionalisasi Variabel	24
3.7.	Model Penelitian.....	28
3.8.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.8.1.	Jenis Data	28
3.8.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.9.	Analisis Data	29
3.9.1.	Uji Alat.....	29
3.9.2.	Uji Hipotesis	30
3.10.	Rencana Pembahasan.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32

4.1.	Pengumpulan Data	32
4.1.1.	Deskripsi Responden.....	32
4.2.	Pengujian dan Hasil Analisis Data	34
4.2.1.	Model Pengukuran	35
4.2.2.	Model Struktural	42
4.2.3.	Uji Hipotesis	46
4.3.	Pembahasan	53
4.3.1.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan (Hipotesis Pertama)	53
4.3.2.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Kedua)	54
4.3.3.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan (Hipotesis Ketiga)	54
4.3.4.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Keempat)	55
4.3.5.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan (Hipotesis Kelima)	58
4.3.6.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Keenam).....	59
4.3.7.	Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Ketujuh)	60
4.3.8.	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih (Hipotesis Kedelapan).....	61
4.3.9.	Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih (Hipotesis Kesembilan).....	62
BAB V	PENUTUP.....	63
5.1.	Kesimpulan.....	63

5.2. Keterbatasan	66
5.3. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN KUESIONER	54
LAMPIRAN JAWABAN KUESIONER.....	57
LAMPIRAN HASIL OLAH DATA.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Model Penelitian.....	28
Gambar 4.1. Pengujian Model Penelitian.....	46



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	24
Tabel 4.1. Deskripsi Responden.....	33
Tabel 4.2. Nilai <i>Loading Factor</i>	36
Tabel 4.3. Nilai AVE	38
Tabel 4.4. Nilai <i>Cross Loading</i>	39
Tabel 4.5. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	41
Tabel 4.6. Nilai Koefisien Determinasi (<i>R-squared</i>) dan <i>Adjusted R²</i>	43
Tabel 4.7. Nilai <i>Goodness of Fit</i>	44
Tabel 4.8. Nilai Relevansi Prediktif (<i>Q-squared</i>)	45
Tabel 4.9. Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>) dan <i>P-value</i>	47
Tabel 4.10. Nilai <i>T-statistics</i>	48
Tabel 4.11. Hasil Uji Hipotesis	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Korelasi Variabel.....	56