

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI DANA
MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN
DI KALANGAN MAHASISWA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Akuntansi (S1)**

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Birgitta L. Lintang N. Pribadi

NPM: 200425423

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI DANA
MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN
DI KALANGAN MAHASISWA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Akuntansi (S1)**

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Birgitta L. Lintang N. Pribadi

NPM: 200425423

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

Skripsi

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI DANA
MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN
DI KALANGAN MAHASISWA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

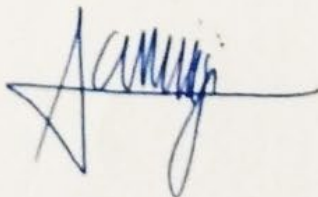
Disusun oleh:

Birgitta L. Lintang N. Pribadi

NPM: 200425423

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



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

17 September 2024

Skripsi
ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI DANA
MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN
DI KALANGAN MAHASISWA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Birgitta L. Lintang N. Pribadi

NPM: 200425423

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 16 Oktober 2024
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.Inf.Sys., Ph.D

Anggota Panitia Penguji

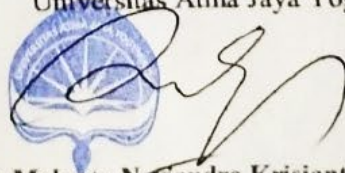


Ign. Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc



Ch. Henti Kurniawan, SE., M.Si

Yogyakarta, 16 Oktober 2024
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Noviantra Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

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

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI DANA MENGGUNAKAN MODEL
KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN DI KALANGAN MAHASISWA
SARJANA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak 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 keseluruhan dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 17 September 2024

Yang menyatakan



Birgitta L. Lintang N. Pribadi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena berkat penyertaan dan bimbinganNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar dan baik. Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak berjalan lancar dan baik tanpa dukungan serta bantuan dari beberapa pihak. Dalam kesempatan yang berbahagia ini, saya ingin menyatakan rasa terima kasih dan apresiasi kepada beberapa pihak yang memiliki peran amat penting dalam penyusunan skripsi ini, kepada;

1. Tuhan Yesus, terima kasih penulis masih diberi kesempatan untuk terus berjuang dalam menghadapi segala tantangan yang ada. Tanpa adanya uluran rahmat kasihNya mungkin penulis tidak sampai pada tahap ini. Segala proses yang boleh dilalui baik susah senang, jatuh bangun, Engkau selalu ada di dekat penulis melalui orang-orang yang terlibat langsung dalam proses studi penulis.
2. Ibu Wenefrida Mahestu Noviantra Krisjanti, S.E., M. Sc.IB, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Pratiwi Budiharta, S.E., MSA., Akt. selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Tabita Indah Iswari S.E., M. Acc. Ak. dan Bapak Drs. Sigit Hutomo YB., MBAc., Akt. selaku Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas pendampingan selama masa studi penulis. Nasihat dan pesan yang diberikan sungguh bermakna selama penulis menjalani masa studi.

5. Bapak Samiaji Sarosa, S.E., M.Info.Sys., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing penulis yang dengan tekun dan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan yang sangat berharga selama proses pembuatan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu dan kesabaran Bapak dalam membimbing penulis.
6. Seluruh Dosen, Staf, dan Karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika, terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam menciptakan suasana belajar yang nyaman dan kondusif di Fakultas Bisnis dan Ekonomika.
7. Kedua orang tercinta, Ayah Albert dan Bunda Grace, terima kasih untuk semua yang diberikan dan diperjuangkan untuk penulis sehingga penulis bisa melanjutkan studi ini hingga saat ini. Terima kasih untuk dukungan, cinta, dan doa yang terus menerus dipanjatkan bagi kelangsungan hidup penulis. Tanpa perjuangan ayah dan bunda, mungkin penulis tidak akan sampai pada titik ini.
8. Kedua saudara penulis, Padma dan Kirana, terima kasih untuk dukungan selama penulis melakukan penyusunan skripsi.
9. Keluarga Penerima Beasiswa KAMAJAYA beserta donatur, terima kasih atas dukungan yang diberikan berupa dukungan moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi dan studi. Tanpa dukungan kalian, penulis tidak yakin akan sampai pada titik ini.

10. Keluarga Marching Band Atma Jaya Yogyakarta, terima kasih untuk pengalaman, waktu, kontribusi, suka dan duka selama penulis bergabung dalam tim ini.
11. Sahabat penulis dibangku perkuliahan, Putri, Iva, Kezia, dan Jessica, terima kasih sudah mau jadi teman penulis dari awal perkuliahan sampai akhirnya bisa menyusun skripsi bersama. Terima kasih sudah jadi tempat penulis berkeluh kesah, teman main, teman makan, teman jajan, teman segala apapun itu.
12. Keluarga Mata Kita, terima kasih karena sudah menjadi bagian dalam perjalanan di masa perkuliahan ini khususnya di unit kegiatan mahasiswa Marching Band Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih karena sudah menjadi teman untuk berbagi suka dan duka selama perkuliahan maupun selama berkegiatan di marching band.
13. Albert Feliciano Ferrari, terima kasih atas semua waktu yang sudah mau diluangkan untuk membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini. Terima kasih juga untuk kata-kata semangat dan dorongan supaya penulis segera menyelesaikan skripsi ini dan mulai mempersiapkan hidup ke depan.
14. Keluarga Van Lith, teman-teman VEINTISIETE, terima kasih karena menjadi bagian penting dalam hidup penulis. Terima kasih karena kalian semua hadir dalam hidup penulis sebagai tempat bercerita dan pulang.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat diucapkan satu per satu, terima kasih atas kontribusi dan dukungan yang boleh saya terima sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan lancar dan baik.

16. Terakhir untuk diri saya sendiri, Birgitta Laurensia Lintang Nurisanti Pribadi, terima kasih sebesar-besarnya kepada diri penulis sendiri. Perjalanan yang dilalui hingga titik ini bukanlah perjalanan yang mudah, penuh dengan liku-liku dan momen keraguan yang menghantui. Terima kasih atas kegigihan dalam melewati segala rintangan yang ada. Terima kasih atas kesabaran dalam mengumpulkan data, merumuskan ide, dan menyusun kata demi kata. Terima kasih atas keteguhan hati saat menghadapi perasaan ingin menyerah dan momen kritikan yang membangun. Tanpa diri ini, mungkin skripsi ini tidak akan terwujud.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi di masa depan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya serta menjadi sumbangsih kecil bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 17 September 2024

Birgitta L. Lintang N. Pribadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
Abstrak.....	xviii
BAB I	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian	10
1.4.Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	11
2.1. Pengertian Sistem Informasi	11
2.2. Pengertian Dompot Digital.....	12
2.2.1. Penggunaan Dompot Digital di Indonesia	14
2.2.2. DANA	15
2.3. Kesuksesan Sistem Informasi	18

2.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	22
2.4.1. Indikator Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	22
2.5. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	23
2.5.1. Indikator Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	23
2.6. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	24
2.6.1. Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	25
2.7. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	26
2.7.1. Indikator Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	26
2.8. Penggunaan (<i>use</i>)	27
2.8.1. Indikator Penggunaan (<i>use</i>).....	27
2.9. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	27
2.9.1. Indikator Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	28
2.10. Manfaat-manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>).....	28
2.10.1. Indikator Manfaat-manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>).....	29
2.11. Penelitian Terdahulu	30
2.12. Pengembangan Hipotesis	33
2.12.1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) berpengaruh terhadap Penggunaan (<i>use</i>)	33
2.12.2. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	34

2.12.3. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) berpengaruh terhadap Penggunaan (<i>use</i>)	35
2.12.4. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	35
2.12.5. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) berpengaruh terhadap Penggunaan (<i>use</i>).....	36
2.12.6. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	37
2.12.7 Penggunaan (<i>use</i>) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	38
2.12.8. Penggunaan (<i>use</i>) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (<i>net benefit</i>).....	38
2.12.9. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (<i>net benefit</i>).....	39
BAB III	41
3.1. Jenis Penelitian.....	41
3.2. Objek Penelitian.....	42
3.3. Subjek Penelitian.....	42
3.4. Populasi dan Sampel	43
3.4.1. Populasi Penelitian	43
3.4.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.5. Variabel Penelitian	45
3.6. Operasionalisasi Variabel.....	46

3.7. Model Penelitian	51
3.8. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	51
3.8.1. Jenis Data	51
3.8.2. Teknik Pengumpulan Data	52
3.9. Analisis Data	53
3.9.1. Uji Alat.....	53
3.9.1.1. Uji Validitas	53
3.9.1.2. Uji Reliabilitas	54
3.10. Statistik Deskriptif	54
3.10.1. Uji Normalitas.....	55
3.11. Alat Analisis Data	56
3.11.1. Metode Analisis	56
3.11.2. Evaluasi <i>Outer Model</i>	57
3.11.3. Uji Multikolinearitas	60
3.11.4. Evaluasi <i>Inner Model</i>	61
3.11.5. Uji Hipotesis	61
3.12. Rencana Pembahasa	62
BAB IV	63
4.1. Pengumpulan Data	63
4.1.1. Deskripsi Responden.....	65
4.1.2. Statistik Deskriptif	68
4.2. Analisis Data	70
4.2.1. Model Pengukuran	71

4.2.1.1. Uji Validitas	71
4.2.1.2. Uji Reliabilitas	77
4.2.2. Model Struktural	78
4.2.3. Uji Hipotesis	83
4.3. Pembahasa.....	88
4.3.1. Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>use</i>) = ditolak.....	88
4.3.2. Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>) = diterima	90
4.3.3. Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>use</i>) = diterima	91
4.3.4. Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) = diterima	92
4.3.5. Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Penggunaan (<i>use</i>) = diterima	93
4.3.6. Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) = ditolak	94
4.3.7. Pengaruh Penggunaan (<i>use</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) = diterima	95
4.3.8. Pengaruh Penggunaan (<i>use</i>) terhadap Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) = diterima	96
4.3.9. Pengaruh Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) terhadap Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) = diterima.....	98

4.3.10. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	99
BAB V	102
Kesimpulan	102
Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 4.1. Deskripsi Responden	65
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif	68
Tabel 4.3. Nilai <i>Loading Factor</i>	72
Tabel 4.4. Nilai <i>Loading Factor</i> Setelah Eliminasi	74
Tabel 4.5. Nilai AVE	75
Tabel 4.6. Nilai <i>Cross Loading</i>	76
Tabel 4.7. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	78
Tabel 4.8. Nilai Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 4.9. Nilai VIF	81
Tabel 4.10. Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>) dan <i>P-value</i>	84
Tabel 4.11. Hasil Uji Hipotesis	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peringkat e-Wallet di Indonesia	4
Gambar 1.2. <i>Review Google Play Store</i>	6
Gambar 1.3. <i>Review App Store</i>	7
Gambar 2.1. Tampilan Beranda Aplikasi DANA	15
Gambar 2.2. Layanan Aplikasi DANA.....	16
Gambar 3.1. Model Penelitian	51
Gambar 4.1. Pengujian Model Penelitian	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	111
Lampiran 2. Data Responden	114
Lampiran 3. Data Jawaban Responden	128
Lampiran 4. Distribusi setiap Fakultas di UAJY	137
Lampiran 5. Jumlah Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.....	137
Lampiran 6. Distribusi Responden.....	137
Lampiran 7. Uji Normalitas pada indikator <i>System Quality</i>	138
Lampiran 8. Uji Normalitas pada indikator <i>Information Quality</i>	138
Lampiran 9. Uji Normalitas pada indikator <i>Service Quality</i>	139
Lampiran 10. Uji Normalitas pada indikator <i>Use</i>	139
Lampiran 11. Uji Normalitas pada indikator <i>User Satisfaction</i>	140
Lampiran 12. Uji Normalitas pada indikator <i>Net Benefit</i>	140
Lampiran 13. <i>Discriminant Validity – Cross Loading</i>	143
Lampiran 14. <i>Collinearity Statistics</i> (VIF)	143
Lampiran 15. <i>Path Coefficients</i>	144
Lampiran 16. Surat Izin Penelitian.....	145

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI DANA
MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN
DI KALANGAN MAHASISWA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Birgitta L. Lintang N. Pribadi

NPM: 200425423

Pembimbing

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesuksesan aplikasi dompet digital DANA dan memberikan solusi atas masalah yang berkaitan dengan kegagalan aplikasi dompet digital DANA menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean. Model ini mencakup enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi dompet digital DANA di kalangan mahasiswa aktif sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Data yang terkumpul dianalisis dengan SEM-PLS menggunakan SmartPLS 3.0 untuk mengevaluasi hubungan antara dimensi-dimensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Dimensi penggunaan dan kepuasan pengguna juga berkontribusi terhadap manfaat bersih.

Kata Kunci: Aplikasi DANA, Model Kesuksesan DeLone & McLean, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih.