

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DG BY BANK
KALTIMTARA BERDASARKAN DIMENSI KEBERHASILAN SISTEM
MENGUNAKAN MODEL KANO**



DIPERSIAPKAN OLEH:

EVA FITRIANI GULTOM / 21171327

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DG BY BANK KALTIMTARA BERDASARKAN DIMENSI
KEBERHASILAN SISTEM MENGGUNAKAN MODEL KANO

yang disusun oleh

Eva Fitriani Gultom

211711327

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 Juni 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Citra Yayu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 29 Juni 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Eva Fitriani Gultom
NPM : 211711327
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna M-Banking DG By Bank Kaltimtara
Berdasarkan Dimensi Keberhasilan Sistem Menggunakan Model
Kano

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Yang Menyatakan,

Eva Fitriani Gultom
211711327

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjukNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna M-Banking DG By Bank Kaltimara Berdasarkan Dimensi Keberhasilan Sistem Menggunakan Model Kano” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besar kepada:

1. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc, selaku dosen pembimbing II atas saran dan koreksi yang membangun.
4. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Industri yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa studi.
5. Kedua orang tua tercinta, yakni Bapak Tasman Gultom dan Ibu Dora Nainggolan, S.Pd yang selalu memberikan kasih sayang, kepercayaan, dan motivasi, doa yang tidak pernah ada habisnya, yang rela berkorban demi apapun.
6. Kakak dan adikku tersayang, yakni Bd. Christ Evelyn Gultom, S. Tr. Keb., Yeremia Agavenson Mando Gultom, dan Evi Novita Gultom yang selalu memberikan motivasi.
7. Sahabat semasa kuliah, yakni Jesica Sampe Allo, Grace Trianita Tulus, dan Viola Gabrie Virginia, Andi Annisa Rahmatiyah, Vyatrina Wardhani Putri, terima kasih selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah dan teman berjuang dari tahap awal perkuliahan hingga tahap akhir dalam mendapatkan gelar sarjana ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam pengembangan dan evaluasi layanan digital berbasis *mobile banking*.

Yogyakarta, 12 Juni 2025

Penulis

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong sektor perbankan untuk menghadirkan layanan berbasis *mobile banking* yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi DG by Bank Kaltimara. Metode yang digunakan adalah mix method dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Sebanyak 16 atribut layanan yang diuji menggunakan Model Kano untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan. Hasil analisis menunjukkan bahwa 15 atribut berada di area *Indifferent*, yang berarti layanan atau fitur tersebut tidak berdampak langsung pada peningkatan atau penurunan kepuasan. Sementara itu, 1 atribut diklasifikasikan sebagai *Must Be*, yang menunjukkan bahwa keberadaannya merupakan harapan dasar pengguna. Sehingga ini mengindikasikan perlunya melakukan evaluasi ulang terhadap fitur layanan agar lebih selaras dengan ekspektasi pengguna.

Kata Kunci: Model Kano, M-Banking, Kepuasan Pengguna, Keberhasilan Sistem

ABSTRACT

The development of digital technology encourages the banking sector to present mobile banking based services that are efficient and responsive to customer needs. This study aims to analyze the success of the information system on user satisfaction of the DG by Bank Kaltimtara application. The method used is a mix method with data collection through questionnaires and interviews. A total of 16 service attributes were tested using the Kano Model to determine user perceptions of the provided services. The analysis results show that 15 attributes are in the Indifferent area, which means that the service or features has no direct impact on increasing or decreasing satisfaction. Meanwhile, 1 attribute was classified as Must Be, suggesting that its presence is a basic user expectation. These findings indicate the need to re-evaluate service features to better align with user expectations.

Keywords: Kano Model, Mobile Banking, User Satisfaction, System Success

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PRAKARTA	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Bagan Keterkaitan	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. STUDI SEBELUMNYA	6
2.2. DASAR TEORI	11
2.2.1. SISTEM INFORMASI	11
2.2.2. KEPUASAN PENGGUNA	11
2.2.3. MOBILE BANKING	12
2.2.4. Information System Success Model	13
2.2.5. MODEL KANO	13
.....	14
.....	14
BAB III	18
METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Tahapan Penelitian	18

3.1.1.	Latar Belakang dan Permasalahan	18
3.1.2.	Studi Literatur.....	19
3.1.3.	Pengumpulan Data	19
3.1.4.	Pengolahan Data dan Analisis Data	20
3.1.5.	Kesimpulan dan Saran	20
3.2.	Metode Penelitian	20
3.2.1.	Populasi dan Sampel	20
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data	21
3.2.3.	Instrumen Penelitian.....	21
3.2.4.	Pengolahan Data	31
3.2.5.	Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV		35
HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1.	Profil Bank Kaltimtara	35
4.2.	Gambaran Umum Responden	35
4.2.1.	Status Penggunaan Aplikasi.....	36
4.2.2.	Usia Responden.....	36
4.2.3.	Jenis Kelamin Responden	37
4.2.4.	Frekuensi Pengguna Aplikasi	37
4.3.	Deskripsi Data Kuesioner	38
4.3.1.	Struktur Pertanyaan Kuesioner	39
4.3.2.	Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	39
4.3.3.	Tujuan Penggunaan Kuesioner.....	42
4.4.	Analisis Rata-Rata Skor Atribut Berdasarkan Dimensi ISSM.....	42
4.5.	Analisis Data Menggunakan Metode Kano.....	44
4.5.1.	Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano	44
4.5.2.	Kategori Kebutuhan Berdasarkan Metode Kano.....	48
4.5.3.	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	52
4.6.	Pembahasan Hasil Analisis Kano.....	54
4.7.	Hasil Analisis Kualitatif.....	60
4.8.	Hasil Rekomendasi.....	64
BAB 5		66
PENUTUP		66
5.1.	Kesimpulan	66

DAFTAR ISI	68
LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 2. 1 Diagram Model Kano	14
Gambar 3. 1 Flowchart Tahapan Penelitian	18
Gambar 4. 1 Pengguna Aktif	36
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	37
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4. 4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	38
Gambar 4. 5 Diagram Pencar Information Quality	55
Gambar 4. 6 Diagram Pencar System Quality.....	56
Gambar 4. 7 Diagram Pencar Service Quality.....	57
Gambar 4. 8 Diagram Pencar Use	57
Gambar 4. 9 Diagram Pencar User Satisfaction.....	58
Gambar 4. 10 Diagram Pencar Net Benefit	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya.....	8
Tabel 2. 2 Tabel Evaluasi Kano	16
Tabel 3. 1 Dimensi ISSM (Information System Success Model)	22
Tabel 3. 2 Skala Likert	22
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	23
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Fungsionalitas	39
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Disfungsionalitas	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Fungsionalitas	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Disfungsionalitas	41
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Rata-Rata Skor (Fungsionalitas)	42
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Rata-Rata Skor (Disfungsionalitas)	43
Tabel 4. 7 Hasil Evaluasi Kano	46
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Klasifikasi Kano	48
Tabel 4. 9 Klasifikasi Kano	50
Tabel 4. 10 Customer Satisfaction Coefficient.....	53
Tabel 4. 11 Tabel Revisi.....	72