

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
APLIKASI PERBANKAN BLU BY BCA DIGITAL
MENGUNAKAN MODEL DELONE AND 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:

Elisabeth Shannon Nathania S.

NPM : 210425988

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2025

Skripsi

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
APLIKASI PERBANKAN BLU BY BCA DIGITAL
MENGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

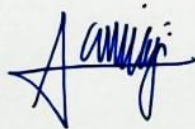
Disusun oleh:

Elisabeth Shannon Nathania S.

NPM: 210425988

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



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

12 Juni 2025

Skripsi

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
APLIKASI PERBANKAN BLU BY BCA DIGITAL
MENGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Elisabeth Shannon Nathania S.

NPM: 210425988

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 13 Agustus 2025

dan dinyatakan telah memenuhi syarat diterima

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

Program Studi Akuntansi

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

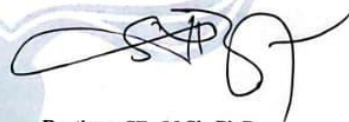


Samiaji Sarosa, SE., M.Inf.Sys., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



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



Rustiana, SE., M.Si., Ph.D.

Yogyakarta, 21 Agustus 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



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

PERNYATAAN

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

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
APLIKASI PERBANKAN BLU BY BCA DIGITAL
MENGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

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, 11 Juni 2025

Yang menyatakan,



Elisabeth Shannon Nathania S.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus atas berkat bimbingannya serta rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya dengan baik. Proses penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan, namun berkat bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Saya menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan karya ini tidak mungkin terwujud tanpa kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui ini, saya menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberi berkat, pertolongan serta mendampingi selama proses kuliah hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Samiaji Sarosa, SE., M.Inf.Sys., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, kritik, dan saran dalam membimbing saya dengan sabar hingga skripsi ini selesai.
3. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah memberikan ilmu selama proses studi.
4. Papa dan Mama yang telah mendukung dan mendoakan hingga penulis dapat sampai di titik ini.
5. Siprak dan Ecak sahabat penulis yang memberi semangat, menemani, berbagi suka duka dan berjuang bersama selama proses perkuliahan, proses bimbingan hingga akhir penyusunan skripsi ini selesai.

6. Siprak, Vena, Ecak, Mikha, Marsel, Devlin, Marcel yang menjadi teman *badminton* yang memotivasi tiap minggu dimasa penyusunan skripsi.
7. Teman dekat yang juga mendukung selama proses perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
8. Teman-teman KKN Kelompok 10 Prigi yang berjuang bersama dan saling *support* untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Hindia, .Feast, Andmesh, Idgitaf, LANY, Lomba Sihir, NCT Dream, EXO, dan lainnya yang telah menemani penulis selama masa kuliah hingga proses penyusunan skripsi.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah mendukung, berkontribusi, dan membantu penulis selama proses kuliah serta berbagi suka duka hingga skripsi ini diselesaikan.
11. Untuk diri sendiri yang telah berusaha, berjuang dan berkomitmen untuk menyelesaikan studi tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, masukan dan saran membangun dari pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi nyata dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi pijakan bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 11 Juni 2025



Elisabeth Shannon Nathania S.

MOTTO

“Segala sesuatu yang dijumpai tanganmu untuk dikerjakan, kerjakanlah itu
sekuat tenaga”

(Penghotbah 9:10a)

“Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu, dan tidak ada
rencana-Mu yang gagal.”

(Ayub 42:2)

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya
pada Tuhan!”

(Yeremia 17:7)

“Bila esok nanti kau sudah lebih baik
Jangan lupakan masa-masa sulitmu”

(Andmesh)

“Hidup bukan untuk saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri
Tak ada yang tahu kapan kau mencapai tuju”

(Baskara)

“Hadapi semuanya langsung dimuka, apapun yang terjadi tidak apa”

(Baskara)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Metode Analisis	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1. Kesuksesan Sistem Informasi.....	8
2.1.1. Definisi Kesuksesan Sistem Informasi	8
2.2. Model DeLone dan McLean.....	9
2.2.1. Definisi Model DeLone dan McLean	9
2.2.2. Indikator Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	11
2.3. Kualitas Sistem	11
2.3.1. Indikator Kualitas Sistem.....	11
2.4. Kualitas Informasi	13
2.4.1. Indikator Kualitas Informasi	13
2.5. Kualitas Layanan	14
2.5.1. Indikator Kualitas Layanan.....	15
2.6. Penggunaan.....	15
2.6.1. Indikator Penggunaan	16
2.7. Kepuasan Pengguna.....	16
2.7.1. Indikator Kepuasan Pengguna	17
2.8. Manfaat Bersih	17

2.8.1. Indikator Manfaat Bersih	18
2.9. Bank Digital.....	19
2.9.1. Definisi Bank Digital	19
2.9.2. Blu by BCA Digital.....	19
2.9.3. Fitur blu by BCA Digital.....	21
2.10. Penelitian Terdahulu	21
2.11. Pengembangan Hipotesis.....	27
2.11.1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan	27
2.11.2. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	28
2.11.3. Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan	28
2.11.4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	29
2.11.5. Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan	29
2.11.6. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	30
2.11.7. Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	30
2.11.8. Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih.....	31
2.11.9. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Objek Penelitian	32
3.2. Subjek Penelitian	32
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1. Populasi.....	32
3.3.2. Sampel	32
3.4. Variabel Penelitian.....	34
3.5. Operasional Variabel.....	35
3.6. Model Penelitian.....	38
3.7. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.7.1. Jenis Data	39
3.7.2. Teknik Pengumpulan Data	39
3.8. Analisa Data	40
3.8.1. Statistik Deskriptif	40
3.9. Uji Pendahuluan	40
3.10. Alat Analisis Data.....	43
3.10.1. Metode Analisis Data.....	43
3.10.2. Evaluasi Outer Model	43

3.10.3.	Uji Multikolinearitas	45
3.10.4.	Evaluasi Inner Model.....	45
3.10.5.	Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1.	Pengumpulan Data.....	47
4.1.1.	Deskripsi Responden	48
4.2.	Analisis Data	51
4.3.1.	Model Pengukuran.....	51
4.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	57
4.3.3.	Model Struktural	59
4.3.4.	Uji Hipotesis	60
4.3.	Pembahasan	64
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan (Hipotesis Pertama)	64
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Kedua) ..	65
4.4.3.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan (Hipotesis Ketiga)	66
4.4.4.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Keempat).....	67
4.4.5.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan (Hipotesis Kelima).....	68
4.4.6.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Keenam)	69
4.4.7.	Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Ketujuh)	70
4.4.8.	Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih (Hipotesis Kedelapan).....	71
4.4.9.	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih (Hipotesis Kesembilan)	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Keterbatasan	77
5.3.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN I KUESIONER.....		83
LAMPIRAN II DATA KUESIONER		89
LAMPIRAN III STATISTIK DESKRIPTIF		102
LAMPIRAN IV HASIL OLAH DATA.....		108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Operasional Variabel	35
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas	41
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.1. Deskripsi Responden	48
Tabel 4.2. Nilai <i>Loading Factor</i>	52
Tabel 4.3. Nilai <i>Loading Factor</i>	53
Tabel 4.4. Nilai AVE	54
Tabel 4.5. Nilai <i>Cross Loading</i>	55
Tabel 4.6. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 4.7. Tabel VIF	58
Tabel 4.8. Nilai Koefisien Determinasi <i>R-square</i> dan <i>Adjusted R-square</i>	59
Tabel 4.9. Hasil Uji Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penyempurnaan Model DeLone dan McLean (2003)	10
Gambar 2.2. Modifikasi model oleh Wang & Liao (2008)	10
Gambar 2.3. Logo Aplikasi blu	19
Gambar 2.4. Tampilan aplikasi blu by BCA Digital	20
Gambar 3.1. Model Penelitian	38
Gambar 4.1. Kuesioner (<i>google form</i>)	47
Gambar 4.2. Hasil Pengujian Model Penelitian	61

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
APLIKASI PERBANKAN BLU BY BCA DIGITAL
MENGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

Disusun Oleh:

Elisabeth Shannon Nathania S.

NPM: 210425988

Pembimbing

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mengukur kesuksesan aplikasi perbankan blu by BCA Digital dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Model ini memiliki enam variabel utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Metode penelitian dilakukan dengan kuantitatif survei kuesioner kepada pengguna blu by BCA Digital di Indonesia. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan software SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima kecuali hipotesis kelima dan keenam yaitu kualitas layanan yang tidak berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi blu BCA Digital.

Kata kunci: Model kesuksesan DeLone & McLean, Kesuksesan sistem informasi, aplikasi perbankan, blu by BCA Digital.