

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, SISTEM DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS *MOBILE BANKING*  
PADA PT BANK SUMUT KANTOR CABANG  
PEMATANG RAYA SIMALUNGUN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DOMINICK MY ANGEL BR. PAKPAHAN  
NPM: 188330090**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/6/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)8/6/23

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, SISTEM DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS *MOBILE BANKING*  
PADA PT BANK SUMUT KANTOR CABANG  
PEMATANG RAYA SIMALUNGUN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DOMINICK MY ANGEL BR. PAKPAHAN  
NPM: 188330090**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/6/23

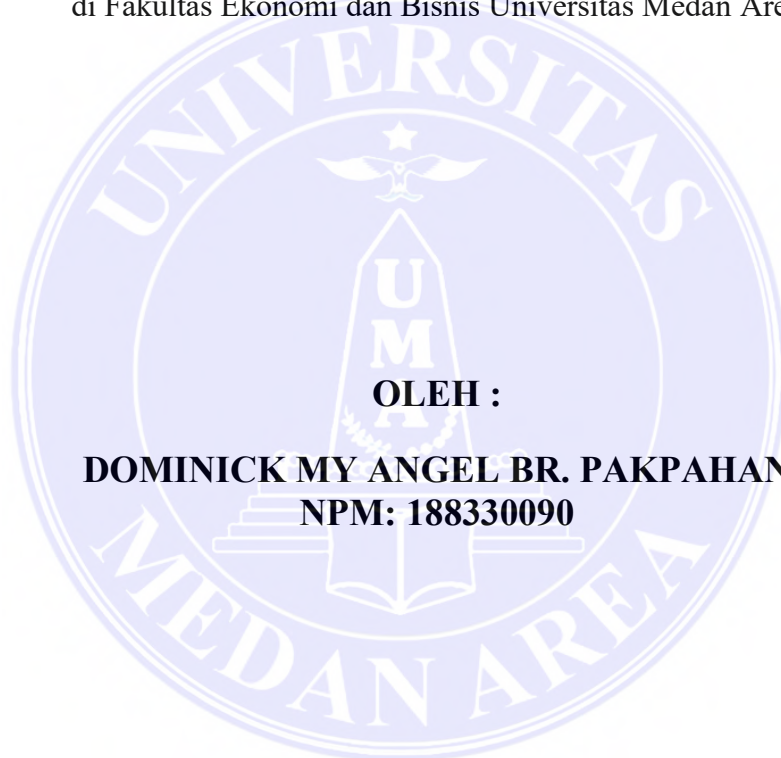
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)8/6/23

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, SISTEM DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS *MOBILE BANKING*  
PADA PT BANK SUMUT KANTOR CABANG  
PEMATANG RAYA SIMALUNGUN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area



**OLEH :**

**DOMINICK MY ANGEL BR. PAKPAHAN  
NPM: 188330090**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 8/6/23

Access From (repository.uma.ac.id)8/6/23


## LEMBAR PENGESAHAN


Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem dan Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada PT  
Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun  
Nama : Dominick My Aangel Br. Pakpahan  
NPM : 188330090  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

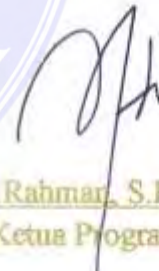
Pemanding

  
Dr. Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA  
Pembimbing

  
Dra. Retnawati Siregar M.Si  
Pemanding

Mengetahui :

  
Almas Ratih, DEA (Hons), MMgt, Ph.D.CIMA  
Dekan

  
Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak  
Ketua Program Studi

Tanggal/bulan/tahun lulus : 12 April 2023

## HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi- sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 12 April 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Dominick My Angel Br. Pakpahan  
NPM: 188330090

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dominick My Angel Br. Pakpahan  
NPM : 188330090  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik HakCipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 12 April 2023  
Yang menyatakan



Dominick My Angel Br. Pakpahan  
NPM: 188330090

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of information quality, systems and services on user satisfaction based on mobile banking applications at PT Bank Sumut, Pematang Raya Simalungun branch office. This type of research is quantitative. Source of data used is primary data. Methods of data collection using a questionnaire. The population in this study is all customers who use the mobile banking application at PT Bank Sumut as many as 192,000. Withdrawal of samples with the Slovin method. In this study, the number of samples was 100 mobile banking application users. Data analysis techniques used in this study were descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and hypothesis testing with the help of SPSS software. The results of this study indicate that the quality of information has a positive and significant effect on user satisfaction based on mobile banking applications at PT Bank Sumut, Pematang Raya Simalungun Branch Office. System quality has a positive and significant effect on user satisfaction based on mobile banking applications at PT Bank Sumut Pematang Raya Simalungun Branch Office. Service quality has a positive and significant effect on user satisfaction based on mobile banking applications at PT Bank Sumut Pematang Raya Simalungun Branch Office. Simultaneously the quality of information, systems and services has a positive and significant effect on user satisfaction based on mobile banking applications at PT Bank Sumut Pematang Raya Simalungun Branch Office.*

**Keywords:** *Information Quality, System Quality, Service Quality and Mobile Banking User Decisions.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* pada PT Bank Sumut sebanyak 192.000. Penarikan sample dengan metode *Slovin*. Dalam penelitian ini jumlah sample sebanyak 100 orang pengguna aplikasi *mobile banking*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan bantuan *software* SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* di PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* di PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* di PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Secara simultan kualitas informasi, sistem dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* di PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.

**Kata Kunci:** Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pengguna *Mobile Banking*.



## RIWAYAT HIDUP

Peneliti ini dilahirkan di Medan, Jl,Lingga Raya, Simalingkar B Medan Johor, Provinsi Sumatera Utara, Pada tanggal 09 Juni 2000 dari Ayah Lamhot Pakpahan dan Ibu Rosmerina Saragih. Peneliti merupakan putri kandung dari 4 bersaudara. Tahun 2018 peneliti lulus dari SMA Negeri 2 Medan, dan pada tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat rahmat dan karuniaNya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini merupakan tugas akhir penulis sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area dengan judul: Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik dalam bentuk sumbangan pikiran, motivasi, tenaga, semangat dan waktu yang tidak terukur dalam menyusun proposal skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Retnawati Siregar M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kritikan dan saran kepada penulis untuk memperbaiki skripsi

ini menjadi lebih baik.

6. Ibu Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teristimewa untuk Ayahanda L.Pakpahan dan Ibunda R.Saragih yang telah banyak berjasa dalam membesarkan saya dan mendukung semua kebutuhan saya.
8. Teristimewa untuk abang saya Jeanloz Pakpahan, kakak saya Shecilia Pakpahan, adik saya Estriyana Pakpahan serta seluruh sepupu saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman penulis yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat, kasih karunia-Nya kepada kita semua.

Medan, 12 April 2023

Penulis

Dominick My Angel Br. Pakpahan

NPM: 188330090

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 .....	L
andasan Teori.....	6
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	6
2.1.2 Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	7
2.1.3 Fitur Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	8
2.1.4 Manfaat <i>Mobile Banking</i> .....	8
2.1.5 Indikator Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	9
2.2 Kualitas Informasi .....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Informasi .....	10
2.2.2 Indikator Kualitas Informasi.....	11
2.3 Kualitas Sistem.....	11
2.3.1 Pengertian Kualitas Sistem .....	11
2.3.2 Pengukuran Kualitas Sistem .....	11
2.4 Kualitas Pelayanan .....	12

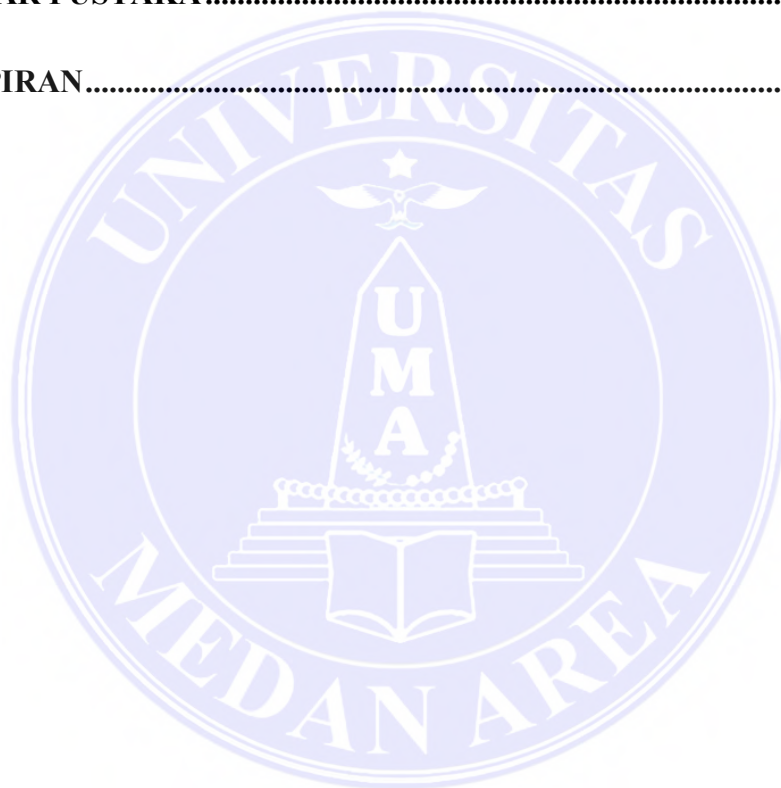
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....12



2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.5 Kepuasan Pengguna.....	14
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	14
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	14
2.5.3 Manfaat Kepuasan Pengguna .....	15
2.5.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	15
2.5.5 Indikator Kepuasan Pengguna .....	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	16
2.7 Kerangka Konseptual .....	17
2.8 Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
3.1.1 Jenis Penelitian .....	22
3.1.2 Lokasi Penelitian .....	22
3.1.3 Waktu Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi .....	23
3.2.2 Sampel .....	23
3.3 Defenisi Operasional Variabel Peneitian.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.4.1 Jenis Data.....	26
3.4.2 Sumber Data .....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.6 Skala Pengukuran Variabel .....	27
3.7 Metode Analisis Data .....	27
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.8.1 Uji Normalitas .....	29
3.8.2 Uji Multikolinieritas .....	30
3.8.3 Uji Heterokedastisitas .....	30
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda .....	30

3.10 Uji Hipotesis.....	31
3.10.1 Uji Parsial (Uji t) .....	31
3.10.2 Uji Simultan (Uji F).....	32
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum PT Bank Sumut.....	33
4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun .....	33
4.1.2 Visi dan Misi Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya .....	34
4.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya ..	35
4.2 Karakteristik Responden .....	36
4.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	36
4.2.2 Usia Responden .....	36
4.2.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	37
4.2.4 Jenis Pekerjaan Responden .....	37
4.2.5 Jenis Transaksi .....	38
4.3 Deskripsi Data Penelitian .....	39
4.3.1 Kualitas Informasi (X1).....	39
4.3.2 Kualitas Sistem (X2) .....	40
4.3.3 Kualitas Pelayanan (X3) .....	42
4.3.4 Kepuasan Pengguna (Y) .....	43
4.4 Uji Instrumen.....	45
4.4.1 Uji Validitas .....	45
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	47
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.5.1 Uji Normalitas .....	48
4.5.2 Uji Multikolinieritas .....	50
4.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	50
4.6 Uji Regresi Linear Berganda .....	51
4.7 Uji Hipotesis.....	53
4.7.1 Uji Parsial (Uji t) .....	53

4.7.2 Uji Simultan (Uji F) .....	55
4.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4.8 Pembahasan .....	57
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>





## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	21
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	24
Tabel 3.3 Skala Likert .....	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Usia .....	35
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir .....	36
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan .....	37
Tabel 4.5 Jenis Transaksi .....	37
Tabel 4.6 Hasil Kuisiонер Regresi (X1).....	38
Tabel 4.7 Hasil Kuisiонер Regresi (X2).....	39
Tabel 4.8 Hasil Kuisiонер Regresi (X3).....	41
Tabel 4.9 Hasil Kuisiонер Regresi (Y).....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	47
Tabel 4.12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	48
Tabel 4.13 Uji Multikolineritas.....	49
Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji t).....	52
Tabel 4.16 Uji Simultasn (Uji F) .....	55
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	35
Gambar 4.2 Uji Histogram Normal Curve .....	48
Gambar 4.3 Uji P-Plot .....	49
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	68
Lampiran 2. Dokumentasi Selama Penelitian .....	72
Lampiran 3. Hasil Output SPSS .....	74
Lampiran 4. Surat Izin Riset .....	82
Lampiran 5. Surat Balasan Izin Riset .....	83
Lampiran 6. Surat Tanda Selesai Riset .....	84



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pelaku bisnis, dimana tingkat kepentingan dan harapan nasabah serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Saat ini, setiap bank harus mampu bersaing terutama dalam hal mengeluarkan produk dan jasa terbaiknya.

Persaingan bisnis antar bank yang terjadi saat ini, setiap harinya semakin ketat. Bank yang ingin berkembang dan meningkatkan keunggulan harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh setiap bank harus dapat menciptakan suatu kepuasan nasabah atas penggunaan produk dan jasanya.

Sistem tentunya dirancang untuk membantu pekerjaan nasabah menjadi lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektifitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Salah satunya adalah dalam aplikasi sistem pembayaran yang khususnya ditujukan kepada divisi keuangan dan akuntansi di sebuah institusi.

Teknologi informasi ini dapat menunjang suatu keberhasilan didalam suatu sebuah lembaga keuangan dan perbankan. Sistem informasi akuntansi yang handal maka dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya atau

pengguna sistem tersebut. Saat ini dalam melakukan transaksi nasabah pada sebuah bank dilakukan melalui ATM atau manual. Oleh karena itu dengan adanya kemajuan teknologi saat ini yaitu dengan menggunakan layanan berbasis internet, sehingga banyak bank yang meluncurkan produk baru seperti internet banking yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

*Mobile Banking* PT Bank Sumut *launching* pada tahun 2019. Berdasarkan pengalaman selama peneliti melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan pada PT Bank Sumut masih tergolong kurang baik. Dikarenakan pada sistem aplikasi berbasis *mobile banking* PT Bank Sumut untuk melihat mutasi hanya dapat melihat 5 transaksi terakhir, dan sering terjadinya error. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apakah pengaruh kualitas informasi, sistem dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut khususnya pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.

Penelitian dalam sistem informasi dilakukan oleh Jaafreh (2017), menunjukkan, kualitas sistem, kualitas informasi, mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pada akhirnya mempunyai pengaruh terhadap pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun?
4. Apakah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat yang ingin dicapai, antara lain:

1. Dengan diketahuinya hubungan kualitas informasi dan kepuasan pengguna, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi sumut *mobile* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.
2. Dengan diketahuinya hubungan kualitas sistem dan kepuasan pengguna, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.
3. Dengan diketahuinya hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi perbankan.

4. Dengan diketahuinya hubungan kualitas informasi, sistem dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna, maka diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi pengguna, perusahaan serta perbankan.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori ini merupakan referensi dari hasil riset bidang teknologi informasi yang merupakan rancangan model yang dibentuk guna menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi informasi pada suatu organisasi atau perusahaan.

Teori TAM diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Teori ini merupakan teori yang diangkat dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menjelaskan bahwasanya perilaku personal untuk menerima dan menggunakan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor. Dua faktor tersebut yaitu: *Kemanfaatan (usefulness)* adalah menjelaskan tentang kepercayaan bahwasanya apabila pengguna menggunakan suatu sistem maka pengguna tersebut mampu meningkatkan kinerja pekerjaannya. Lalu, *kemudahan penggunaan (ease of use)* adalah menjelaskan tentang kepercayaan bahwasanya apabila pengguna menggunakan suatu sistem maka pengguna tersebut akan bebas dari upaya fisik dan mental (Surendran, 2012).

Menurut Venkatesh & Morris (2000) teori TAM digunakan untuk melihat sejauh mana pemahaman pengguna dalam menggunakan teknologi informasi secara terus menerus dalam aktivitasnya.

Walaupun kemajuan teknologi sudah sangat pesat pada *software* dan *hardware*, tetapi penggunaan teknologi informasi pada pengguna individu dalam menjalankan aktivitas dan pemanfaatannya merupakan suatu hal yang penting bagi peneliti.

TAM merupakan sebuah model yang dibentuk untuk memperkirakan penerimaan penggunaan aplikasi komputer dan faktor-faktor yang langsung berkaitan dengannya (Widyarini, 2005). Teori TAM memiliki tujuan yaitu menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. TAM menjelaskan sebuah hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan serta penggunaan yang nyata dari pengguna pada sistem informasi. Teori TAM mempercayai bahwa pengguna sistem informasi mampu meningkatkan kinerja individual pada suatu perusahaan. Penggunaan sistem informasi juga tergolong mudah dilakukan dan dalam penggunaannya tidak membutuhkan usaha keras.

### **2.1.2 Pengertian *Mobile Banking***

Menurut Turban dalam Harish (2017), *mobile banking* merupakan suatu aplikasi penerapan *mobile commerce* yang berfokus terhadap masalah *financial* perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan-kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui ATM dengan memanfaatkan perangkat *mobile*.

Perkembangan teknologi informasi akuntansi yang semakin pesat sangat mendukung dalam pencapaian kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah atau pengguna aplikasi tersebut. Melalui ponsel,

pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti mutasi rekening, informasi saldo, transfer antar rekening, pembelian, pembayaran tagihan, perubahan PIN. Selain itu, dengan mobile banking, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.

*Mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan segala transaksi yang berkaitan dengan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan ataupun mesin ATM untuk melakukan berbagai transaksi. Dengan *mobile banking* segalanya bisa dilakukan dengan sangat mudah. *Mobile banking* juga dapat diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

### **2.1.3 Fitur Layanan *Mobile Banking***

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya (Putri, 2019).

### **2.1.4 Manfaat *Mobile Banking***

Menurut Maryanto Supriyono dalam Adela (2020), manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan penggunaan *mobile banking* adalah :

### 1. Mudah

Untuk langsung transaksi perbankan, kita tidak perlu datang langsung ke bank kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

### 2. Praktis

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

### 3. Aman

*Mobile banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.

### 4. Penggunaan yang bersahabat

*Mobile banking* dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

### 5. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *mobile banking* kecuali penarikan tunai.

## 2.1.5 Indikator Layanan *Mobile Banking*

Menurut Tatik Suryani dalam Dwinurpitasari (2019), indikator layanan *electronic banking* adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi (*efficiency*), yaitu kemampuan bank untuk membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah.

2. Pemenuhan janji (*fulfillment*), yaitu kesediaan bank untuk memenuhi pengiriman pesan dan informasi yang dijanjikan pada nasabah.
3. Kesediaan sistem beroperasi (*system availability*), yaitu kemampuan bank membuat fungsi teknis yang benar pada situs bank.
4. Privasi (*privacy*), yaitu tingkat kemampuan bank memberikan kepercayaan kepada nasabah agar merasa aman, bebas dari resiko dan keragu-raguan.
5. Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*), yaitu kemampuan bank atau karyawan memberikan pelayanan yang dapat menimbulkan kepercayaan nasabah kepada bank.
6. Tampilan situs (*site aesthetic*), yaitu kemampuan bank membuat situs yang memiliki penampilan atau keindahan yang muncul pada web site.

## 2.2 Kualitas Informasi

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Informasi

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007:15). Ketika ingin membeli sebuah produk, kelengkapan informasi menjadi poin utama untuk dijadikan dasar bagi konsumen ketika akan melakukan pengambilan keputusan dalam membeli produk. Seddon (1997), mendefinisikan manfaat yang didapatkan akan berpengaruh untuk persepsi konsumen pengguna layanan informasi. Kualitas informasi merupakan tolak ukur untuk konsumen dalam pemenuhan syarat dan ekspektasi orang-orang yang memerlukan informasi untuk melakukan pengambilan keputusan.

## 2.2.2 Indikator Kualitas Informasi

Adapun indikator kualitas informasi menurut Jogiyanto (2005:10) yaitu:

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
2. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
3. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

## 2.3 Kualitas Sistem

### 2.3.1 Pengertian Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dapat berupa kemudahan dalam penggunaan, keandalan sistem itu sendiri, kecanggihan dan waktu dalam merespon Delone & Mclean (2003). Kualitas sistem bisa dijadikan ukuran karakteristik pada saat mengakses aplikasi seperti penggunaan yang mudah, sistem yang dapat diandalkan, akses cepat, sistem yang fleksibel, dan keamanan.

### 2.3.2 Pengukuran Kualitas Sistem

Pengukuran kualitas sistem yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian dari Nelson *et al.* (2005:206) yang dimana

menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui 5 (lima) dimensi antara lain:

1. Reliabilitas sistem, mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
2. Fleksibilitas sistem, sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.
3. Integrasi sistem, sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.
4. Aksesibilitas sistem, kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.
5. Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

## **2.4 Kualitas Pelayanan**

### **2.4.1 Pengertian Kualitas Pelyanan**

Dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten atas kebutuhan dan keinginan pengguna layanan tersebut, sehingga kualitas layanan merupakan hal terpenting untuk mencapai kepuasan nasabah. Menurut Tjiptono (2014:268) kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan.

#### 2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2014 ; 14-16), untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan pada umumnya menggunakan 5 (lima) dimensi, yaitu sebagai berikut :

1. Reabilitas adalah kemampuan perusahaan penyedia layanan jasa untuk menepati suatu janji yang sesuai dengan pelayanan tertentu yang telah dijanjikan, kemampuan perusahaan penyedia layanan jasa untuk memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sehingga secara langsung dapat dirasakan manfaatnya.
2. Daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan secara langsung melalui karyawan dalam hal memberikan pelayanan dengan cepat, baik dan tanggap.
3. Jaminan merupakan kemampuan perusahaan penyedia jasa menumbuhkan kepercayaan atau rasa percaya diri pada pelanggannya, dan kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan jaminan atau garansi terhadap pekerjaannya. Dimensi ini melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.
4. Empati adalah kemampuan perusahaan yang memiliki karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen dengan baik, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Komponen dimensi ini ialah gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan saat memiliki jam operasi yang nyaman.



5. Bukti fisik adalah bukti yang secara nyata atas perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa kepada konsumen. Seperti peralatan atau mesin-mesin yang digunakan untuk melakukan pelayanan yang modern dan dapat diandalkan, bukti fisik lainnya ialah penampilan fisik dari bangunan yang menarik untuk mendukung proses pelayanan terhadap pelanggan. Lokasi yang strategis atau mudah untuk ditempuh oleh pelanggan, dan lain sebagainya

## **2.5 Kepuasan Pengguna**

### **2.5.1 Pengertian Kepuasan Pengguna**

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Menurut Jogiyanto (2007:23) kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap pengguna keluaran sistem informasi.

### **2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna**

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kottler (2004) dalam Tjiptono (2005 ; 210-214) ada beberapa pengukuran yang dapat dipergunakan oleh setiap perusahaan untuk memantau kepuasan nasabah yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan yang luas dan nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapatan dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan antara lain kotak saran, saluran bebas pulsa, website, dll.
2. Pembeli Bayangan. Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai

pelanggan potensial produk pesaing. Setelah itu mereka diminta untuk melaporkan temuan mereka berupa kekuatan dan kelemahan produk pesaing.

### 3. Survey kepuasan pelanggan.

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dan perhatian dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### **2.5.3 Manfaat Kepuasan Pengguna**

Kepuasan nasabah dalam dunia perbankan memiliki peranan yang penting, nasabah yang puas biasanya tetap setia dalam jangka waktu yang lama dan akan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produk kepada orang lain. Sehingga kepuasan nasabah merupakan keberhasilan suatu bank itu sendiri, ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank maka bank telah berhasil melayani nasabah dengan baik.

### **2.5.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna**

Menurut Lupiyoadi & Hamdani (2001) ada lima faktor utama yang perlu di perhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas produk
2. Kualitas pelayanan
3. Emosional pelanggan
4. Harga produk
5. Biaya dan kemudahan

### 2.5.5 Indikator Kepuasan Pengguna

Pada penelitian Kim *et al.* (2009), ia mengembangkan *studi Fornell* (1996) dan menggunakan indikator *e-satisfaction* sebagai berikut:

1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk.
2. Puas dengan pengalaman bertransaksi situs.
3. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Sebuah penelitian yang baik adalah penelitian yang merujuk kepada beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai masalah yang sama dengan apa yang hendak diteliti saat ini. Penelitian terdahulu diharapkan dapat memudahkan seorang peneliti untuk menentukan langkah-langkah yang perlu dilakukan berkaitan dengan penelitiannya. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang mendasar penelitian ini:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

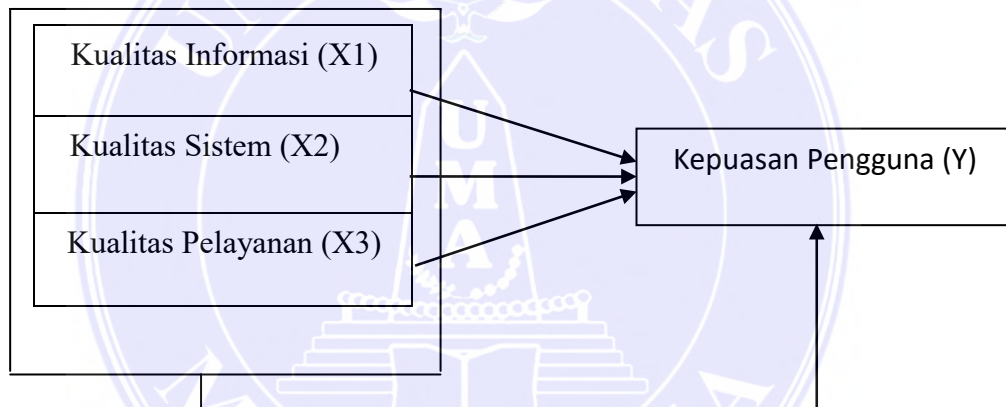
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Heri Setiawan (2016)	Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi nilai, kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang kuat dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan bank.
2	Elizabeth Yanse Matekohy (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri <i>Mobile</i> (Brimo).	Berdasarkan hasil uji simultan, ditemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile(BRImo).
3	Desi Rahayu (2020)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani.	Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2022)

## 2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh penulis merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti.

Secara sistematis model kerangka konseptual dalam penelitian ini terlihat pada gambar 2.1 berikut.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2022)

## 2.8 Hipotesis Penelitian

Menurut Muri Yusuf (2014: 130) hipotesis adalah suatu dugaan sementara, suatu tesis sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penyelidikan ilmiah.

1. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikan nilai untuk pemakai akhir tertentu (O'Brien & Marakas, 2011). Kualitas informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu tentunya akan menjadi pengaruh bagi nasabah menggunakan sistem. Dalam penelitian Oktaviyati (2012) kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pembayaran SPP online mahasiswa. Namun penelitian ini objeknya yang berbeda, yaitu kualitas informasi yang ada dalam *mobile banking*. Penelitian Yasa dan Savitri (2012) pun menunjukkan hal yang sama. Kualitas layanan termasuk di dalamnya kualitas informasi yang disajikan dalam website internet banking dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

**H1:** Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi berbasis *mobile banking*.

2. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.

Banyak penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian Jaafreh (2017), Maulidi (2016), serta Sumiyati *et al.* (2013) hasil penelitiannya menunjukkan hasil yang positif dari pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi penggunaannya maka akan cenderung puas dalam menggunakan sistem tersebut. Pengguna sistem informasi yang mendapatkan sesuatu hasil yang diinginkan dari sistem tersebut akan merasa

lebih puas dan akan menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis berikut :

**H2:** Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai penilaian yang dipersepsikan dari membandingkan harapan pelanggan dengan tingkat persepsi yang diterima oleh pelanggan terhadap layanan yang diterimanya Halawi, Aronson, & Mccarthy (2005). Beberapa penelitian sebelumnya Saputro (2017), Jaafreh (2017), Bahari dan Mahmud (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti halnya kualitas sistem dan informasi. apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan sistem informasi akan memberikan kepuasan terhadap pengguna nya apabila harapan pengguna dan persepsi yang diterima akan sama dimana kualitas pelayanan memberikan kepuasan pengguna.

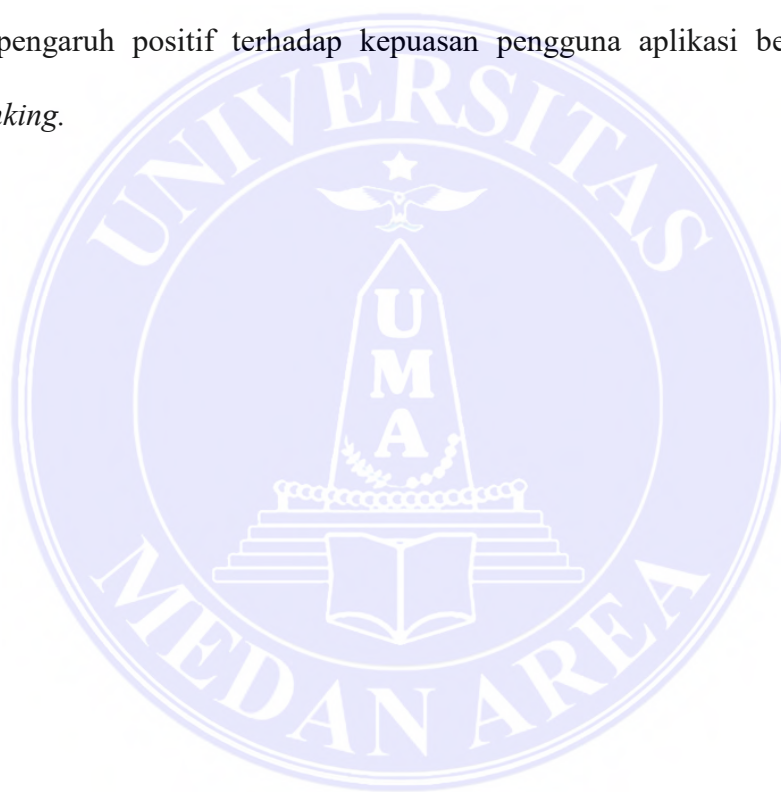
Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut :

**H3 :** Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.

4. Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap aplikasi berbasis *mobile banking*.

Jika seseorang merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung aman dan nyaman menggunakan sistem informasi tersebut, diprediksi bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akan sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga manfaat bagi pengguna. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis berikut:

**H4** : Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*.





## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian

##### 3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih, Sugiyono (2012:36). Pada penelitian ini akan dibentuk suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

##### 3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun. Alamat Komplek Griya Hapoltakan, Jalan Sutomo, Sondi Raya, Bahapal Raya, Kecamatan Pematang Raya, Kabupaten Simalungun.

##### 3.1.3 Waktu Penelitian

Adapun rincian waktu pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut;

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	2022											2023				
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	
1	Pengajuan Judul Skripsi	■															
2	Penyusunan Proposal	■	■														
3	Bimbingan Proposal		■	■													
4	Seminar Proposal				■												
5	Pengumpulan Data dan Analisis Data					■	■										
6	Penyusunan dan Bimbingan Skripsi						■	■									
7	Seminar Hasil								■								
8	Sidang Meja Hijau																■

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2022)

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi merupakan tempat penelitian yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kriteria dan kualitas tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk ditarik sebagai kesimpulan. Menurut Sugiyono (1997:57), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pengguna mobile banking pada PT Bank Sumut berjumlah 192.000 nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Menurut Sugiyono (2012:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan populasi yang jumlahnya tidak dapat dipastikan sebab jumlah nasabah yang memiliki mobile banking selalu bertambah maupun berkurang, oleh karena itu, peneliti melihat dari jumlah nasabah yang menggunakan mobile banking pada tahun-tahun sebelumnya. Oleh karena itu penetapan sampel ini menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah suatu rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila

perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (10% atau 0,1)

Dengan demikian jumlah sampel pada penelitian dapat dihitung dengan menggunakan rumus diatas :

$$n = \frac{192.000}{1+192.000(0,1)^2} \quad n = \frac{192.000}{1+192.000(0,01)} \quad n = 100$$

Berdasarkan perhitungan Slovin diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang nasabah pengguna *mobile banking* Pada PT Bank Sumut Cabang Pematang Raya Simalungun.

### 3.3 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional dari variabel penelitian ini digunakan untuk memberikan kesimpulan yang dapat memperjelas batasan, pengertian dan ruang lingkup penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Variabel independen atau bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen atau terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna.

**Tabel 3.2**  
**Defenisi Operasional Variabel Penelitian**

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Daryanto dan Setyobudi (2014: 43).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk.</li> <li>2. Puas dengan pengalaman bertransaksi situs.</li> <li>3. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain. Kim <i>et al.</i> (2009).</li> </ol>	Interval
2	Kualitas Informasi (X1)	Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Jogiyanto (2007:15).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akurat</li> <li>2. Tepat waktu</li> <li>3. Relevan</li> </ol> Jogiyanto (2005:10)	Interval
3	Kualitas Sistem (X2)	Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dapat berupa kemudahan dalam penggunaan, keandalan sistem itu sendiri, kecanggihan dan waktu dalam merespon. Delone & Mclean (2003).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan untuk di akses/ Aksesibilitas sistem</li> <li>2. Kecepatan di akses/ waktu respon</li> <li>3. Keandalan/ Reliabilitas sistem</li> </ol> Nelson <i>et al.</i> (2005:206)	Interval
4	Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas Layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk menyeimbangi harapan pelanggan., Tjiptono (2014:268)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realibilitas</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> </ol> Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2014: 14-16)	Interval

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2022)

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistika atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

#### 3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu:

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada responden.
- b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara atau diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait pihak lain (penelitian terdahulu, referensi dari internet).

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Adapun metode pengumpulan data primer dan data sekunder yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer, yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket).

Menurut Sugiyono (2018:142) kuesioner merupakan metode pengumpulan

data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Data sekunder, yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, penelitian terdahulu, referensi dari internet.

### 3.6 Skala Pengukuran Variabel

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Sugiyono (2012:132). Skala likert disusun dalam tabel isian dengan lima jawaban dan diberi skor. Bobot nilai yang diberikan untuk setiap jawaban dapat dilihat dari:

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

Pilihan jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2018:92)

### 3.7 Metode Analisis Data

Metode Analisis data menggunakan bantuan *software* statistika yang umum digunakan yaitu *Software SPSS 21 for windows*. Adapun tahap-tahap analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:109) Tujuan pengujian Validitas yaitu menunjukkan kevalidan atau kesahan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

- Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan dikatakan valid, sebaliknya
- Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan dikatakan tidak valid.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dan dapat disebarkan pada responden sbagai instrumen peneliti ini dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

#### 3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen peneliti merupakan instrument yang handal dan dapat dipercaya. Suatu instrument dikatakan reliable apabila instrumen tersebut digunakan untuk subjek yang sama, dalam waktu dan kondisi yang berbeda tetap menunjukkan hasil yang sama.

- Nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  maka dikatakan reliable, sebaliknya
- Nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,6$  maka dikatakan tidak reliable.

Validitas dan Reliabilitas ini diukur dengan menggunakan bantuan program SPSS *for windows*.

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, sebagai berikut :

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:113) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut mendekati nilai rata-rata. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *Non Parametric Kolmogorov – Smirnov*, guna untuk memberikan angka – angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah terjadi normalitas atau tidak dari data-data yang digunakan. Normalitas terjadi apabila hasil uji *Kolmogorov – Smirnov* nilai protabilitas  $> 0,1$  maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai protabilitas  $< 0,1$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2013). Selain menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov* juga digunakan analisis grafik. Grafik yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan histogram dan normal *Probability Plot*. Histogram dan normal *probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dalam analisis histogram adalah jika grafik membentuk garis seperti lonceng maka data dikatakan normal dan dasar pengambilan analisis normal *probability plot* adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal maka distribusi dikatakan normal, berarti analisis regresi layak digunakan (Sugiyono, 2018).



### 3.8.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Sugiyono (2018) uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear suatu variabel independen dalam model regresi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) melalui aplikasi SPSS. Batas *Tolerance Value* adalah 0,1 dan batas VIF adalah 5 yang berarti nilai umum yang dapat dipakai adalah nilai *Tolerance*  $> 0,1$ , atau nilai VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.

### 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik dalam heteroskedastisitas, yakni varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap. Cara yang digunakan untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatterplot*.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika titik-titik menyebar secara merata, maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- b. Jika titik-titik menumpuk pada satu tempat, maka telah terjadi heteroskedastisitas.

## 3.9 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel. Menurut Sugiyono (2018:192) regresi yang memiliki satu

variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots$$

Keterangan :

Y = Keputusan nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$b_1 . b_2 . b_3$  = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas

X1 = kualitas informasi

X2 = kualitas sistem

X3 = kualitas pelayanan

### 3.10 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018:63) bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian belum dijawab yang empirik. Uji hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut :

#### 3.10.1 Uji Parsial ( Uji t)

Menurut Sarwono (2012:101) Uji ini digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing dari variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji t bertujuan untuk mengidentifikasi apakah koefisien dari variabel bebas (*independent variable*) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Uji parsial (t) dilakukan sebagai dasar untuk

menerima atau menolak hipotesis, dilakukan pengujian hubungan kausal menggunakan uji t.

### 3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Sugiyono (2018:192) uji F dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka dinyatakan variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

### 3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa besar variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Jika nilai  $R^2$  semakin besar mendekati angka 1, dapat dikatakan bahwa variabel bebas memberikan kontribusi yang semakin besar terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai  $R^2$  semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa variabel kontribusi yang mendekati kecil terhadap variabel terikat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Hal ini menjelaskan bahwasanya aplikasi *mobile banking* sudah akurat, tepat waktu, relevan sehingga pengguna aplikasi *mobile banking* puas menggunakan aplikasi *mobile banking* di PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun.
2. Penelitian ini menunjukkan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Hal ini menjelaskan bahwasanya kualitas sistem pada aplikasi *mobile banking* mudah diakses oleh kalangan masyarakat, kecepatan akses dan keandalan pada aplikasi *mobile banking* di di PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya sudah memberikan kepuasan kepada pengguna *mobile banking*.
3. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Hal ini menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan dalam aplikasi *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor

Cabang Pematang Raya Simalungun sudah reliable, daya tanggap, jaminan melalui call center yang disediakan pada aplikasi dan empati/ perhatian yang diberikan oleh PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya untuk mempermudah pelayanan, pada aplikasi *mobile banking* sehingga pengguna merasa puas.

4. Berdasarkan hasil pengamatan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun. Hal ini menjelaskan bahwasannya kualitas informasi pada aplikasi *mobile banking* di PT Bank Sumut sudah akurat, kualitas sistem aplikasi sudah mudah di akses oleh kalangan masyarakat dan kualitas pelayanan baik melalui daya tanggap maupun empati atau perhatian sehingga kepuasan terhadap aplikasi *mobile banking* sudah baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dengan telah diketahuinya hubungan kualitas informasi dan kepuasan pengguna yaitu berpengaruh positif dan signifikan. (Sebagaimana teori TAM) digunakan untuk melihat sejauh mana pemahaman pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut, maka diharapkan dimasa yang akan datang tetap terjadi peningkatan kualitas informasi dan kepuasan pengguna *mobile banking*.
2. Dengan telah diketahuinya hubungan kualitas sistem dan

kepuasan pengguna yaitu berpengaruh positif dan signifikan. (Sebagaimana teori TAM) digunakan untuk melihat sejauh mana pemahaman pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut, maka diharapkan dimasa yang akan datang tetap mempertahankan dan tetap terjadi peningkatan kualitas sistem dan kepuasan pengguna *mobile banking*.

3. Dengan telah diketahuinya hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna yaitu berpengaruh positif dan signifikan. (Sebagaimana teori TAM) digunakan untuk melihat sejauh mana pemahaman pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut, maka diharapkan dimasa yang akan datang tetap mempertahankan dan tetap terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna *mobile banking*.

4. Dengan telah diketahuinya hubungan kualitas informasi, sistem dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu berpengaruh secara simultan. (Sebagaimana teori TAM) digunakan untuk melihat sejauh mana pemahaman pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut, maka diharapkan dimasa yang akan datang tetap terjadi peningkatan kualitas informasi, sistem, pelayanan dan kepuasan pengguna *mobile banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2014. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing*.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9- 30.
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 9.
- Imelda, S., & Huwaida, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga*, 19(2), 101–109.
- Irfan, M. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Jogiyanto. (2009). Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kusumaningtyas, N. K., & Wardani, D. (n.d.). *Analisis Faktor - faktor yang Mempengaruhi Sikap Penggunaan Mobile Banking ( Studi Penelitian pada Nasabah Bank BUMN )*. 8114.
- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account*, 8(1), 1423–1430.
- Nawang Sari, S., & Widiastuti, R. (2018). *Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank ( Studi Kasus pada PT Bank DKI – Depok )*. 22 (2), 51–55.

- Nelson, D., Nelson, R.Y., Concha Barrientos, M. and Fingerhut, M. 2005. The global burden of occupational noise-induced hearing loss. *The American Journal of Industrial Medicine*, pp.1-15.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104.
- Putri, I. N. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Boyolali). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi*, 5(4), 6–10.
- Putro, H. T. L., Thamrin, & Samsudin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pt. Bank Negara Indonesia Tbkdi Kcp Buaran Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(55), 48–56.
- Seddon, P. (1997). A Respecification and Extension of the Delone and Mclean's Model of is Success. *Information System Research*, Vol. 8, Hal. 240-250.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), 518–528.
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2017). Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 11(2), 84.
- Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Edisi Pert. Malang: Bayu Media Publishing.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184.
- Wardani, D. (2021). Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Pemerintah). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 15–32.





## Lampiran 1

### Kuisisioner Penelitian

Kepada,

Yth.

Pengguna Sumut Mobile

PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya

Dengan hormat,

Bapak/Ibu dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area maka saya,

Nama : Dominick My Angel Br.Pakpahan

Npm : 188330090

Memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini. Kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyusun tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada PT Bank Sumut kantor Cabang Pematang Raya” sebagai syarat untuk menyelesaikan studi akhir saya.

Jawaban yang Bapak/ Ibu berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah dalam penelitian ini. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, Saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Dominick Pakpahan

188330090

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 8/6/23

Access From (repository.uma.ac.id)8/6/23

## I. Profil Responden

Nama:

Jenis Kelamin: a. Laki-laki

b. Perempuan

Usia : a. 18 – 30

c. 46 – 60

b. 31 – 45

Pendidikan Terakhir:

a. SD/SMP

c. D3/D4

b. SMA

d. S1/S2/S3

Pekerjaan:

a. TNI/POLRI

c. Wiraswasta/Pengusaha

b. PNS

d. Petani

## II. Screening

Apakah anda pernah menggunakan *mobile banking* Bank Sumut?

a. Ya (Silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikut)

b. Tidak (Berhenti disini dan terima kasih)

Seberapa sering anda menggunakan *mobile banking* Bank Sumut?

a. 1-3 kali

c. . > 5 kali

b. 5 kali

Jenis transaksi yang biasa Anda lakukan?

a. Transfer

b. Pembelian

c. Pembayaran

d. Cek saldo

Jumlah transaksi yang Anda lakukan?

a. Transaksi tidak setiap hari

b. 1-3 transaksi/hari

c. 4-6 transaksi/hari

d. > 6 transaksi/hari

### III. Petunjuk Pengisian

Berilah penilaian dengan hal-hal yang Bapak/Ibu/Sdr/I rasakan. Pilihlah dan berilah tanda centang (  $\checkmark$  ) pada kolom yang telah disediakan. Alternatif jawaban terdiri dari:

SS : Sangat Setuju = 5

S : Setuju = 4

N : Netral = 3

TS : Tidak Setuju = 2

STS : Sangat Tidak Setuju = 1

### IV. Pertanyaan

#### Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Puas dengan pelayanan <i>mobile banking</i> Bank Sumut					
2.	Saudara merasa puas dengan keamanan dari <i>mobile banking</i> Bank Sumut					
3.	Saudara merasa puas kemudahan yang diberikan oleh <i>mobile banking</i> Bank Sumut					
4.	Saudara merasa puas bertransaksi di <i>mobile banking</i> Bank Sumut					
5.	Saudara lebih yakin bertransaksi di <i>mobile banking</i> Bank Sumut dari pada <i>mobile banking</i> lain					

### Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Kualitas Sistem</b>					
6.	Sistem informasi akuntansi di Bank Sumut memiliki kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan.					
7.	Sistem informasi akuntansi di Bank Sumut memiliki kecepatan akses saat digunakan.					
8.	Sistem informasi akuntansi di Bank Sumut dapat menjamin kualitas data pada saat data disimpan.					
9.	Bank Sumut menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja yang memadai.					
10.	Mutasi rekening dapat digunakan dengan cepat di <i>mobile banking</i> Bank Sumut					
	<b>Kualitas Informasi</b>					
11.	Sistem informasi akuntansi di Bank Sumut dapat menyajikan laporan sesuai kebutuhan perusahaan.					
12.	Format (sisi tampilan) sistem informasi akuntansi di Bank Sumut mudah ketika digunakan.					
13.	Adanya instruksi atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di Bank Sumut					
14.	Cara kerja sistem informasi akuntansi mudah untuk dipahami.					
15.	Sistem informasi akuntansi di Bank Sumut dapat menghasilkan informasi yang terbaru dengan tepat waktu.					

### Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Realibilitas	Call center memberikan layanan cepat ketika saya membutuhkan bantuan <i>mobile banking</i>					
2	Daya Tanggap	Call center memberikan layanan yang memadai untuk menjawab pertanyaan saya terkait <i>mobile banking</i>					
3	Jaminan	Adanya layanan Call center					
4	Empati	Aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Sumut memberikan fasilitas yang lengkap					
6		Fitur <i>mobile banking</i> Bank Sumut sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah					

## Lampiran 2

### Dokumentasi Selama Penelitian





## Lampiran 3

**Hasil Output SPSS**  
**Uji Validitas Kualitas Informasi (X1)**

**Correlations**

		Kualitas Informasi
X1.1	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.4	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.5	Pearson Correlation	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X2)

#### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kualitas Sistem
X2.1 Pearson Correlation	1	.069	.023	.065	.141	.325**
Sig. (2-tailed)		.492	.821	.523	.162	.001
N	100	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	.069	1	.734**	.701**	.517**	.813**
Sig. (2-tailed)	.492		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.023	.734**	1	.738**	.485**	.823**
Sig. (2-tailed)	.821	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	.065	.701**	.738**	1	.662**	.889**
Sig. (2-tailed)	.523	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X2.5 Pearson Correlation	.141	.517**	.485**	.662**	1	.786**
Sig. (2-tailed)	.162	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Sistem Pearson Correlation	.325**	.813**	.823**	.889**	.786**	1
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Pelayanan
X3.1	Pearson Correlation	1	.796**	.419**	.237*	.192	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.018	.055	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.796**	1	.410**	.359**	.233*	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.020	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.419**	.410**	1	.581**	.237*	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.237*	.359**	.581**	1	.211*	.619**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000		.035	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.192	.233*	.237*	.211*	1	.503**
	Sig. (2-tailed)	.055	.020	.018	.035		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	.811**	.845**	.716**	.619**	.503**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

#### Correlations

		Kepuasan Pengguna
Y1	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y4	Pearson Correlation	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y5	Pearson Correlation	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Variabel Kualitas Informasi (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.17	7.860	.543	.729
X1.2	16.36	6.536	.665	.680
X1.3	16.42	6.832	.600	.705
X1.4	16.52	6.757	.582	.712
X1.5	16.25	8.614	.326	.791

**Reliability Variabel Kualitas Sistem (X2)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.18	9.018	.088	.868
X2.2	16.05	7.018	.719	.709
X2.3	16.23	6.138	.689	.698
X2.4	16.71	5.319	.777	.658
X2.5	16.67	6.264	.625	.721

**Reliability Variabel Kualitas Pelayanan (X3)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	16.34	5.176	.628	.656
X3.2	16.34	4.994	.690	.626
X3.3	16.32	6.462	.557	.691
X3.4	16.23	7.108	.453	.726
X3.5	16.13	7.407	.276	.777

**Reliability Variabel Kepuasan Pengguna (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.56	6.491	.471	.611
Y2	16.49	6.414	.526	.584
Y3	16.45	6.068	.591	.550
Y4	16.25	8.048	.304	.678
Y5	16.29	8.208	.277	.688

## Regression

### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Kualitas Informasi	100	12	13	25	20.43	3.288
Kualitas Sistem	100	12	13	25	20.46	3.164
Kualitas Pelayanan	100	12	13	25	20.34	3.026
Kepuasan Pengguna	100	13	12	25	20.51	3.192
Valid N (listwise)	100					

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.05322798
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.043
	Negative	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		.686
Asymp. Sig. (2-tailed)		.734

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.766 <sup>a</sup>	.586	.573	2.085	1.708

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	591.631	3	197.210	45.362	.000 <sup>b</sup>
Residual	417.359	96	4.347		
Total	1008.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

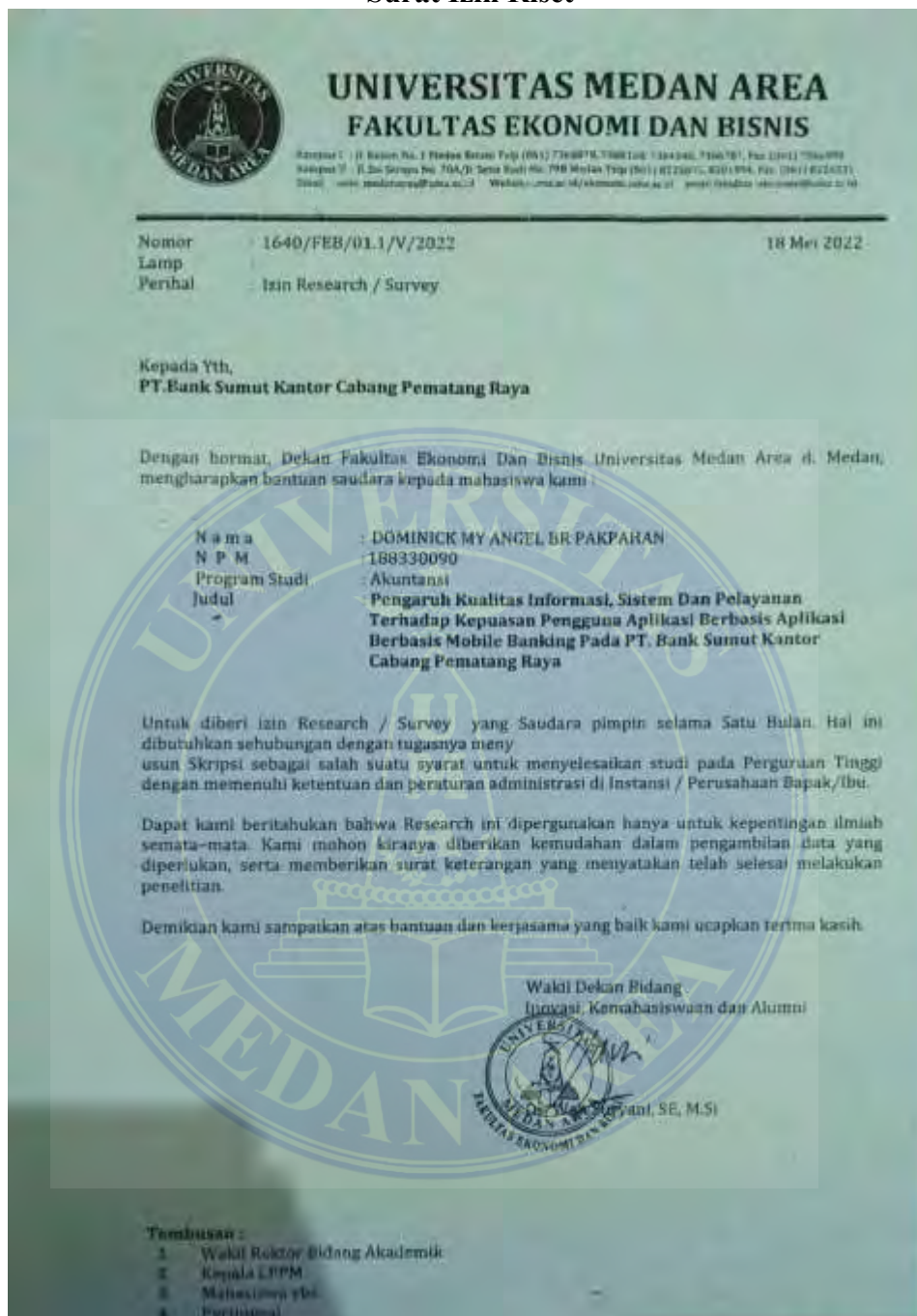
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sistem, Kualitas Informasi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.865	1.722		1.083	.281
Kualitas Informasi	.416	.089	.429	4.691	.000
Kualitas Sistem	.315	.097	.322	3.252	.002
Kualitas Pelayanan	.374	.085	.354	4.406	.000

## Lampiran 4

### Surat Izin Riset



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Rectorat : Jl. Rajawali, Medan Barat Telp. (061) 7768715, 7768716, 7768717, Fax. (061) 7768779  
Kampus II : Jl. Sei Selayan No. 70A, D. Sei Selayan No. 70B Medan Telp. (061) 8224071, 8224074, Fax. (061) 8224073  
Email : [umad@uma.ac.id](mailto:umad@uma.ac.id) Website : [uma.ac.id](http://uma.ac.id) / [ekonomi.uma.ac.id](http://ekonomi.uma.ac.id) / [pmb.uma.ac.id](http://pmb.uma.ac.id)

---

Nomor : 1640/FEB/01.1/V/2022  
Lamp :  
Perihal : Izin Research / Survey

18 Mei 2022

Kepada Yth,  
**PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya**


Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengiarpakan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

Nama : DOMINICK MY ANGEL BR PAKPARAN  
N P M : 188330090  
Program Studi : Akuntansi  
Judul : Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya

Untuk diberi izin Research / Survey yang Saudara pimpin selama Satu Bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah suatu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang  
Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni  
  
Rizkiyanti, SE, M.Si

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Perihal



## Lampiran 5

### Surat Balasan Izin Riset

**Bank SUMUT**  
Kantor Cabang: **PEMATANG RAYA**  
Jl. Sutomo Gya Himpulakan Blok A No. 2&3 Simalungur  
Telepon : 0622 - 331445  
Facsimile : 0622 - 331447

**KANTOR PUSAT**  
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 4515100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

Nomor : 225 /KC-29-Opn/L/2022  
Lampiran :  
Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
di  
Tempat

Pematang Raya, 08 Juni 2022

Hal : Izin Riset / Survey

Dengan hormat,

Memenuhi Surat Saudara Nomor 1640/FEB/011/14/2022 tanggal 06 April 2022 perihal Izin Riset/Survey, maka bersama ini kami sampaikan yang namanya dicantumkan sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Jurusan	Penempatan PKL
1	Dominick My Angel Br. Pakpahan	189330090	Akutansi	PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya

Diberikan izin untuk melakukan Riset/Pengambilan Data di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya terhitung mulai tanggal 08 Juni 2022 s/d selesai.

Demikian kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,  
Bank SUMUT Cabang Pematang Raya  
Pk. Pemimpin Cabang

**THOMAS ANTON C. TABIGAN**  
NPM: 1380.290380.010805

cc. - File

## Lampiran 6

### Surat Tanda Selesai Riset

**Kantor Cabang : PEMATANG RAYA**  
Jl. Sutomo Gya Hapoltakan Blok A No. 2&3 Simatungun  
Telepon : 0622 - 331445  
Facsimile : 0622 - 331447

**KANTOR PUSAT**  
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 4515100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

Nomor : 244 /KC-29-Dps/L/2022  
Lampiran

Pematang Raya, 23 Juni 2022

Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
di  
Tempat

**Hal : Pemberitahuan Riset / Survey**

Dengan hormat,

Memeruhi Surat Saudara Nomor 1640/FEB/01.1/14/2022 tanggal 06 April 2022 perihal Izin Riset/Survey, maka bersama ini kami sampaikan yang namanya tercantum sebagai berikut

No	Nama	NIM	Jurusan	Penempatan PKL
1	Dominick My Angel Br. Pakpahan	188330090	Akutansi	PT. Bank Sumut Cabang Pematang Raya

Telah menjadi Riset/Survey selama 5 hari kerja terhitung tanggal 08 Juni 2022 s/d 15 Juni 2022.

Demikian kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,  
Bank SUMUT Cabang Pematang Raya  
Plk. Pemimpin Cabang

**THOMAS ANTON C. TARIGAN**  
NPP. 1380.290380.010005

cc - File