

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

# **ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN, KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH DARI APLIKASI WONDR BY BNI**

**MIZWAR ARIFIN SIREGAR**



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**



## @Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA \*

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tesis berjudul “Analisis Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Terhadap Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih dari Aplikasi wondr by BNI” merupakan karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Desember 2024

*Mizwar Arifin Siregar*  
NIM K1501202184



## RINGKASAN

MIZWAR ARIFIN SIREGAR. Analisis hubungan kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih dari aplikasi wondr by BNI yang dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO dan IRMAN HERMADI.

@Hak cipta milik IPB University

Digitalisasi pada perbankan di era modern bukan lagi sekadar pilihan, melainkan suatu keharusan untuk tetap bertahan dan berkembang. Perbankan terus melakukan transformasi digital dan bahkan mengeluarkan investasi yang sangat besar seperti halnya BNI yang baru-baru ini meluncurkan aplikasi mobile banking super apps terbaru bernama wondr by BNI. Aplikasi tersebut merupakan pengembangan dan penyempurnaan dari aplikasi BNI Mobile Banking yang dinilai sudah tidak layak untuk dikembangkan dan akan ditutup. Sejak wondr by BNI dirilis sampai dengan minggu ke-2 Agustus 2024 pengguna wondr by BNI menembus 2 juta. Pengguna aktif yang melakukan transaksi di wondr by BNI lebih besar 200% dibandingkan aplikasi BNI Mobile Banking. Aplikasi wondr by BNI baru diunduh sebanyak 1 juta lebih dengan rating 3,9 atau tingkat kepuasan aplikasi wondr by BNI masih lebih rendah dari BNI *Mobile banking* yang memiliki rating 4,6. Disamping itu, penggunaan aplikasi wondr by BNI di Cabang Musi Palembang pada tanggal 31 Juli 2024 sebanyak 6.905 namun pengguna yang aktif hanya sebanyak 4.294 pengguna atau 62,19% dari total pengguna (BNI 2024). Kondisi ini menguatkan bahwa adanya permasalahan dari sisi aplikasi bahwa penggunaan aplikasi wondr by BNI belum maksimal. Walaupun demikian aplikasi wondr by BNI dinilai memiliki potensi besar sehingga menarik untuk diteliti. Penelitian ini berusaha untuk mengisi kekosongan pemahaman mengenai bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi wondr by BNI dapat memengaruhi penggunaan aplikasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna, bahkan dalam fase awal penerimaan aplikasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Cabang Musi Palembang yang telah menggunakan aplikasi *Wondr by BNI* minimal 1 kali dalam satu bulan terakhir. Besaran sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *convenience sampling*. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model* dengan *Partial Least Square* (SEM-PLS) yang pengolahan datanya menggunakan perangkat lunak Smart PLS.

Hasil menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi wondr by BNI berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, tetapi tidak memiliki dampak langsung pada kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan namun memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan muncul sebagai determinan utama yang secara signifikan mempengaruhi penggunaan maupun kepuasan pengguna. Selain itu, peningkatan penggunaan berkontribusi positif pada kepuasan pengguna dan manfaat bersih dari aplikasi wondr by BNI, sementara kepuasan pengguna secara signifikan meningkatkan manfaat bersih. Secara total



efek diperoleh bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan aplikasi wondr by BNI berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Aplikasi wondr by BNI dapat mencapai keberhasilan yang berkelanjutan dengan memastikan kualitas sistem yang andal, menyediakan informasi yang relevan dan akurat, serta memberikan layanan yang responsif dan terpercaya. Pendekatan holistik yang mencakup peningkatan kualitas layanan dan pengalaman penggunaan sangat penting dalam menciptakan kepuasan dan manfaat bersih yang optimal.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Manfaat Bersih, Mobile Banking, Penggunaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## SUMMARY

MIZWAR ARIFIN SIREGAR. Analysis of the Relationship Between System Quality, Information Quality, and Service Quality on the Use, User Satisfaction, and Net Benefits of the Wondr by BNI Application, supervised by ARIF IMAM SUROSO and IRMAN HERMADI.

@Hak cipta milik IPB University

Digitalization in banking in the modern era is no longer just an option, but a necessity for survival and growth. Banks are continuously undergoing digital transformation and making significant investments in new technologies, as exemplified by BNI's recent launch of its latest mobile banking super app, wondr by BNI. This application is an improvement and enhancement of the previous mobile banking app, which was deemed outdated and is being discontinued. Since the launch of wondr by BNI, by the second week of August 2024, the app had reached 2 million users, with active users who conducted transactions at a rate 200% higher than the previous mobile banking app. However, the app has been downloaded over 1 million times, with a user rating of 3.9, indicating that the level of user satisfaction is still lower than that of BNI Mobile Banking, which has a rating of 4.6. Furthermore, as of July 31, 2024, the usage of the wondr by BNI app at the Musi Palembang Branch was recorded at 6,905 users, but only 4,294 users (62.19% of the total users) were active (BNI, 2024). This situation highlights potential issues with the app, suggesting that the usage of wondr by BNI has not yet been maximized. Despite this, Wondr by BNI is perceived to hold substantial potential, making it a valuable subject for research. This study aims to address the gap in understanding how system quality, information quality, and service quality of the wondr by BNI application influence its usage, user satisfaction, and perceived net benefits, even at the early stage of app adoption.

This research adopts a mixed-methods approach, combining qualitative interviews and quantitative surveys as the primary instruments for data collection. The study's population includes BNI customers from the Musi Palembang branch who have used the wondr by BNI app at least once in the past month. The sample size for this study is 200 respondents, selected using a non-probability sampling technique with a convenience purposive sampling approach. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling with Partial Least Squares (SEM-PLS), processed using Smart PLS software.

The results indicate that the system quality of the wondr by BNI application has a significantly impact on its usage but does not have a direct effect on user satisfaction. In contrast, information quality does not significantly affect usage, but it plays a crucial role in enhancing customer satisfaction. Service quality emerged as the primary determinant that significantly affecting both usage and user satisfaction. Additionally, increased usage positively contributed to both user satisfaction and the net benefits derived from the wondr by BNI application, while user satisfaction itself significantly enhanced the perceived net benefits. Overall, the results suggest that system quality, information quality, and service quality of the wondr by BNI application have a positive and significant impact on net benefits. For wondr by BNI to achieve sustained success, it is essential to ensure a reliable system, provide accurate and relevant information, and offer responsive and

trustworthy services. A holistic approach that focuses on improving service quality and enhancing the user experience is essential for achieving optimal user satisfaction and net benefits.

**Keywords:** Information Quality, Mobile Banking, Net Benefit, Service Quality, System Quality, Use, User Satisfaction.

*@Hak cipta milik IPB University*

IPB University







@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



# **ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN, KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH DARI APLIKASI WONDR BY BNI**

**MIZWAR ARIFIN SIREGAR**

Tesis  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen  
pada  
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**



## @Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis:

1. Prof. Dr. Ir. Kudang Boro Seminar, M.Sc.
2. Dr. Linda Karlina Sari, Stat., M.Si.

Judul Tesis : Analisis Hubungan Kualitas Sistem dan Layanan Terhadap Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih dari Aplikasi wondr By BNI

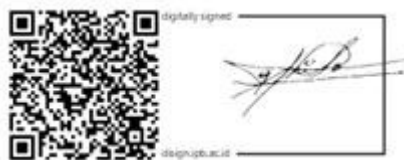
Nama : Mizwar Arifin Siregar

NIM : K1501202184

Disetujui Oleh

Pembimbing 1:

Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc (CS).



Pembimbing 2:

Irman Hermadi, S.Kom., M.S., Ph.D.



Diketahui oleh:

Ketua Program Studi Pascasarjana  
Manajemen dan Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.  
NIP 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.  
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian: 21 Desember 2024

Tanggal Lulus:



## PRAKATA

Puji dan syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta karunia-Nya, Tesis ini berhasil diselesaikan. Karya Ilmiah yang dilaksanakan berjudul Analisis Hubungan Kualitas Sistem, Informasi dan Layanan Terhadap Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Berdih dari Aplikasi wondr by BNI.

Terima kasih penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yaitu Bapak Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc (CS). dan Irman Hermadi, S.Kom., M.S., Ph.D. yang tidak bosan memberi arahan, saran dan ilmu serta pemikiran dalam penyusunan tesis ini. Rasa terima kasih juga penulis sampaikan kepada staf akademik SB IPB dan dosen moderator. Selain itu, terima kasih tidak lupa disampaikan kepada orang tua, istri dan anak-anak penulis yang selalu mendukung terutama dukungan semangat serta kepada teman-teman mahasiswa pascasarjana SB IPB kelas E78 atas segala dukungan dan waktu yang telah diluangkan untuk menemani penulis menyelesaikan tesis ini.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Desember 2024

*Mizwar Arifin Siregar*

@Hak cipta milik IPB University

## DAFTAR ISI

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| DAFTAR TABEL                             | xiv |
| DAFTAR GAMBAR                            | xiv |
| I PENDAHULUAN                            | 1   |
| 1.1 Latar Belakang                       | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah                      | 6   |
| 1.3 Tujuan Penelitian                    | 6   |
| 1.4 Manfaat Penelitian                   | 7   |
| 1.5 Lingkup Penelitian                   | 7   |
| II TINJAUAN PUSTAKA                      | 8   |
| 2.1 Literasi Digital                     | 8   |
| 2.2 Teori Sistem Information             | 9   |
| 2.3 Penggunaan Teknologi dalam Perbankan | 11  |
| 2.4 <i>Mobile banking</i>                | 12  |
| 2.5 Kualitas Sistem                      | 13  |
| 2.6 Kualitas Informasi                   | 14  |
| 2.7 Kualitas Layanan                     | 16  |
| 2.8 Kepuasan                             | 17  |
| 2.9 Indikator                            | 18  |
| 2.10 Penelitian Sebelumnya               | 20  |
| 2.11 Kerangka Berfikir                   | 21  |
| 2.12 Hipotesis                           | 22  |
| III METODE PENELITIAN                    | 23  |
| 3.1 Populasi dan Sampel                  | 23  |
| 3.2 Desain Penelitian                    | 23  |
| 3.3 Definisi operasional variabel        | 24  |
| 3.4 Teknik Analisis Data                 | 25  |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN                  | 29  |
| 4.1 Aplikasi Mobile Banking wondr by BNI | 29  |
| 4.2 Hasil Penelitian                     | 30  |
| 4.3 Evaluasi Model Pengukuran            | 35  |
| 4.4 Pembahasan                           | 44  |
| V KESIMPULAN DAN SARAN                   | 54  |
| 5.1 Kesimpulan                           | 54  |
| 5.2 Saran                                | 55  |
| 5.3 Implikasi Manajerial                 | 55  |
| 5.4 Keterbatasan Penelitian              | 56  |
| DAFTAR PUSTAKA                           | 57  |
| RIWAYAT HIDUP                            | 63  |



## DAFTAR TABEL

|    |                                         |    |
|----|-----------------------------------------|----|
| 1  | Transaksi berdasarkan <i>channel</i>    | 2  |
| 2  | Ulasan konsumen pada <i>app store</i>   | 3  |
| 3  | Definisi operasional                    | 24 |
| 4  | Pembagian kelas analisis deskriptif     | 27 |
| 5  | Frekuensi penggunaan aplikasi wondr     | 30 |
| 6  | Jenis kelamin responden                 | 30 |
| 7  | Status pekerjaan                        | 31 |
| 8  | Usia responden                          | 31 |
| 9  | Tingkat pendidikan                      | 31 |
| 10 | Deskriptif <i>information quality</i>   | 32 |
| 11 | Deskriptif <i>system quality</i>        | 32 |
| 12 | Deskriptif <i>service quality</i>       | 33 |
| 13 | Deskriptif <i>use</i>                   | 33 |
| 14 | Deskriptif <i>user satisfaction</i>     | 34 |
| 15 | Deskriptif <i>net benefit</i>           | 34 |
| 16 | <i>Outer loading</i>                    | 35 |
| 17 | <i>Average variance extracted (AVE)</i> | 36 |
| 18 | Fornell-larcker                         | 37 |
| 19 | <i>Cross loading</i>                    | 38 |
| 20 | <i>Composite reliability</i>            | 38 |
| 21 | Uji R-square ( $R^2$ )                  | 39 |
| 22 | Model fit                               | 40 |
| 23 | Pengaruh langsung                       | 40 |
| 24 | Pengaruh tidak langsung                 | 42 |
| 25 | Total efek                              | 43 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |                   |    |
|---|-------------------|----|
| 1 | Kerangka berfikir | 21 |
| 2 | Diagram jalur     | 28 |
| 3 | Faktor loading    | 35 |