

**PENGARUH KUALITAS SISTEM *ONLINE*, KUALITAS PRODUK
LAYANAN PERBANKAN, DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP KEBERHASILAN
SISTEM INFORMASI *E-BANKING*
BANK MUAMALAT CABANG
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**MUHAMAD HASIM
(NIM. 3011511058)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2019**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN AKUNTANSI


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Hasim
NIM : 301 15 11 058
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem *Online*, Kualitas Produk Layanan Perbankan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keberhasilan Sistem Informasi *E-Banking* Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang

Pembimbing Utama


Pembimbing Pendamping


Karmawan, SE.,M.Sc.
NP. 507706003


Julia, SE.,M.Si
NP. 508915034

Balunjuk, 23 Januari 2020

Ketua Jurusan Akuntansi


DR. Rubvanti Susi Wardhani, S.E.,M.Si
NP. 506708016

PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS PRODUK LAYANAN
PERBANKAN, DAN KEPERCAYAAN NASABAH, TERHADAP
KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI E-BANKING
BANK MUAMALAT PANGKALPINANG**

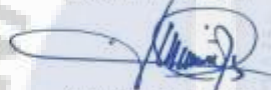
Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **MUHAMAD HASIM**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011511058**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 14 Januari 2020, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

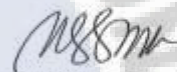
Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)



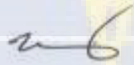
Suhaidar, S.E., M.Si
NP.506406001

(Sekretaris)



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

(Anggota/Pembimbing I)



Karmawan, S.E., M.Sc
NP.507706003

(Anggota/Pembimbing II)



Julia, S.E., M.Si
NP.508915034

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunujuk, 14 Januari 2020

Dekan,



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007

Ketua Jurusan Akuntansi,



Dr. Rulyanti Susi Wardhani, S.E., M.Si
NP.506708016

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Sistem *Online*, Kualitas Produk Layanan Perbankan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keberhasilan Sistem Informasi *E-Banking* Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang"** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku."

Batunijuk, 30 Januari 2020




Muhamad Hasim

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

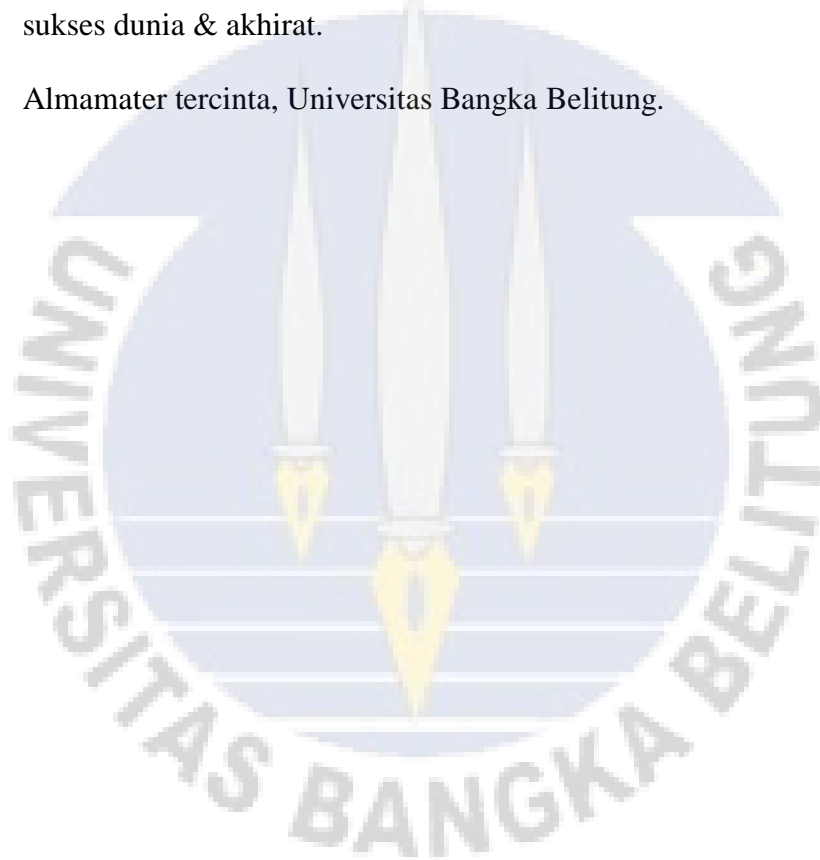
- Jadilah diri kita sendiri karena itu lebih baik daripada berpura-pura menjadi orang lain yang baik.
- “Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.” – Albert Einstein.
- “Jika kamu ingin bisa mengatur orang lain, aturlah dulu dirimu sendiri.” – Abu Bakar Al Shiddiq RA.

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta’ala, skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta, atas semua dukungan pengorbanan baik moral maupun materil dan do’a yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis. Kalian adalah inspirasiku.
2. Teruntuk kakak dan adikku yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku pembimbing utama, dan Ibu Julia, S.E., M.Si selaku pembimbing pendamping, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Sahabat yang selalu memberikan motivasi mental, moral dan lain sebagainya Kevin Nasiub, Muhammad Fauzan, Kamil Amir, Panji Satria Nugraha, Husni, Indah Puspita Sari, Purnama Sari, Merisda Ayu, Mardiah, Ninda Navitri, Padhila Aprilia, Irda Kurniati, Lisa Erintika, Heti, Mira Subakti, Prihatin Ningsih, Julia Kartika.
5. Teman-teman seangkatan 2015 terkhusus kelas Akuntansi 2 semoga bisa sukses dunia & akhirat.
6. Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung.



ABSTRACT

Muhamad Hasim. 301 15 11 058. *Effect of Online System Quality, Banking Service Product Quality, and Customer Trust in the Success of Bank Muamalat Internet Banking Information System in Pangkalpinang Branch.*

This study aims to analyze and determine the effect of online system quality, banking service product quality, and customer confidence in the success of the Bank Muamalat Pangkalpinang branch of internet banking information system. This study uses Multiple Regression analysis.

This research is quantitative research. The research respondents were 48 people of Bank Muamalat Pangkalpinang internet banking customers. The instrument of this research uses a closed questionnaire, where answers are available and the respondent just needs to choose the answer provided. The data analysis technique is done by validity test, reliability test, classic assumption test, hypothesis test, determination coefficient test which is processed using SPSS version 20.0.

And the research result are obtained as follows (1). The quality of online systems has a positive effect on the success of information systems. (2). The quality of banking service products has a positive effect on the success of information system. (3). Customer trust has a positive effect on the success of information system. Future research is expected to expand the survey area and add other variables as indicators of the success of information system.

Keywords: internet banking, online system quality, banking service product quality, customer trust.

INTISARI

Muhamad Hasim. 301 15 11 058. Pengaruh Kualitas Sistem Online, Kualitas Produk Layanan Perbankan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keberhasilan Sistem Informasi Internet Banking Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas sistem online, kualitas produk layanan perbankan, dan kepercayaan nasabah terhadap keberhasilan sistem informasi internet banking Bank Muamalat cabang Pangkalpinang. Penelitian ini menggunakan analisis Regresi Berganda.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Responden penelitian adalah nasabah internet banking Bank Muamalat cabang Pangkalpinang yang berjumlah 48 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup, dimana jawaban sudah tersedia dan responden tinggal memilih jawaban yang disediakan. Teknik analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji koefisien determinasi yang diolah menggunakan SPSS versi 20,0.

Dan didapat hasil penelitian sebagai berikut (1).Kualitas sistem online berpengaruh positif terhadap keberhasilan sistem informasi. (2).Kualitas produk layanan perbankan berpengaruh positif terhadap keberhasilan sistem informasi. (3).Kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap keberhasilan sistem informasi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas area survey dan menambahkan variabel lain sebagai indikator keberhasilan sistem informasi.

Kata kunci: internet banking, kualitas sistem online, kualitas produk layanan perbankan, kepercayaan nasabah

KATA PENGANTAR

Pada tempat yang pertama dan utama di hati ini, penulis panjatkan puji dan syukur kepada Ilahi Rabbi Allah SWT. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabat beliau. Semoga kita termasuk salah satu dari keturunannya. Aamiin.

Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Online, Kualitas Produk Layanan Perbankan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Keberhasilan Sistem Informasi Internet Banking Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang” untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh.Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

5. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsinya.
7. Ibu Julia, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Bank Muamalat cabang kota Pangkalpinang yang telah bersedia memberikan waktu dan tempat untuk penelitian ini.
9. Dosen dan staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada jurusan akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami serta membantu dalam proses perkuliahan yang sudah diberikan.
10. Keluarga tercinta, khususnya Ayah dan Bunda serta kakak dan adik-adikku yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
11. Sahabat-sahabat baikku, teman-teman tempat berbagi curahan hati, dan teman-teman seperjuangan Akuntansi 2 angkatan 2015 yang telah memberikan motivasi dan semangat serta doa dan pengertiannya kepada penulis. Merupakan kebahagiaan dapat bertemu dan berteman dengan kalian semua.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga

Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.



Balunijuk, 23 Desember 2019

Penulis,

Muhamad Hasim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Perbankan Syariah	10
2.1.1 Pengertian Bank Syariah	10
2.1.2 Pembiayaan Bank Syariah.....	11
2.1.3 Peranan Bank Syariah	12
2.1.4 Karakteristik Bank Syariah	13
2.1.5 Produk dan Jasa Bank Syariah	13

2.2	Sistem	16
2.2.1	Pengertian Sistem	16
2.2.2	Subsistem dan Supersistem.....	17
2.2.3	Batas dan Penghubung Sistem.....	18
2.2.4	Jenis-jenis Sistem.....	19
2.3	Sistem Informasi	20
2.3.1	Pengertian Sistem Informasi.....	20
2.3.2	Jenis-Jenis Sistem Informasi.....	21
2.4	Kepercayaan Nasabah.....	22
2.4.1	Pengertian Kepercayaan Nasabah.....	22
2.4.2	Faktor-Faktor Kepercayaan Nasabah	23
2.5	Keberhasilan Sistem Informasi	24
2.5.2	Pengertian Keberhasilan Sistem Informasi	24
2.6	Internet Banking	26
2.6.2	Pengertian Internet Banking.....	26
2.6.3	Ruang Lingkup Lembaga Keuangan Bank	26
2.7	Penelitian Terdahulu.....	30
2.8	Rerangka Pemikiran	35
2.9	Pengembangan Hipotesis.....	36
2.8.1	Hubungan Kualitas Sistem Online dengan Keberhasilan Sistem Informasi Internet Banking	36
2.8.2	Hubungan Kualitas Produk Layanan Perbankan dengan Keberhasilan Sistem Informasi Banking	37
2.8.3	Hubungan Kepercayaan Nasabah dengan Keberhasilan Sistem Informasi Internet Banking	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.3 Metode Pengambilan Sampel	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel.....	41
3.3.3 Sumber Data.....	42
3.4 Instrumen Penelitian	43
3.5 Skala Pengukuran	43
3.6 Definisi Operasional Variabel	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
3.7.1 Uji Validitas	45
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik	46
3.7.3.1 Uji Normalitas	47
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	47
3.7.4 Analisis Statistik	48
3.7.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	48
3.7.4.2 Analisis Regresi Berganda.....	48
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	49
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Analisis Data Penelitian.....	52
4.2 Hasil Uji Coba	56
4.2.1 Uji Validitas.....	56
4.2.2 Uji Reliabilitas	57
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	57
4.3.2 Uji Multikolinieritas	59

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
4.4 Hasil Pengujian Regresi.....	61
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.4.2 Pengujian Hipotesis 1,2, dan 3.....	62
4.4.3 Pengujian Secara Simultan	65
4.4.3 Uji Kefisien Determinasi	65
4.5 Pembahasan	66
4.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem <i>Online</i> Terhadap Keberhasilan Sistem Informasi <i>E-Banking</i>	66
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Layanan Perbankan Terhadap Keberhasilan Sistem Informasi <i>E-Banking</i>	67
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keberhasilan Sistem Informasi <i>E-Banking</i>	68
4.5.4 Pengaruh Kualitas Sistem <i>Online</i> , Kualitas Produk Layanan Perbankan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keberhasilan Sistem Informasi <i>E-Banking</i>	69
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan	71
5.3 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel III.1 Skala Likert.....	44
Tabel III.2 Variabel Penelitian.....	45
Tabel IV.1 Daftar Kuesioner yang Digunakan	52
Tabel IV.2 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel IV.3 Tingkat Pendidikan Responden	54
Tabel IV.4 Pekerjaan Responden.....	55
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Data.....	56
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel IV.7 Uji Multikolinieritas	59
Tabel IV.8 Hasil Analisis Regresi.....	61
Tabel IV.9 Uji Statistik t.....	63
Tabel IV.10 Uji F.....	65
Tabel IV.11 Hasil Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Rerangka Pemikiran	35
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden	53
Gambar IV. 2 Tingkat Pendidikan Responden	54
Gambar IV. 3 Pekerjaan Responden	55
Gambar IV. 4 Grafik Histogram	58
Gambar IV. 5 Grafik Scatterplot.....	62

