

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi di dunia perbankan saat ini sangat cepat. Ketergantungan perbankan terhadap teknologi informasi sangat tinggi. Inovasi selalu diupayakan agar memiliki keunggulan dalam pelayanan nasabah dibanding kompetitor. PT. Bank Danamon membuat layanan *Firewall Management System* untuk memudahkan dalam setiap kegiatan dalam permintaan suatu akses setiap aplikasi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengukur pengaruh sistem *Firewall Management System* dengan mengadopsi teori DeLone dan McLean tentang *Information System Success Model*. Pengambilan sampel dengan kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah 220 pengguna infrastruktur IT pada PT. Bank Danamon, cabang Kebon Sirih. Pengolahan data dan analisa pada penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan asumsi empat Hipotesis menggunakan *software* statistik AMOS (*Analysis Moment Of Structural*). Hasil pada model awal penelitian ini menunjukkan bahwa diperlukan re-spesifikasi model dengan dihilangkan *service quality*, sehingga *information quality* dan *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *user satisfacion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Penelitian lebih lanjut dapat meningkatkan model dan metode sampling yang akan digunakan oleh layanan keuangan lainnya.

Kata Kunci : *Firewall Management System*, SEM, Model Kesuksesan Sistem Informasi



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

The development of information technology in the banking world today is very fast. The dependence of banking on information technology is very high. Innovation is always strived to have excellence in customer service than competitors. PT. Bank Danamon creates a Firewall Management System service to extend in every activity in an access request for each application. This study was conducted with the aim of measuring the effect of Firewall Management System system by adopting DeLone and McLean theory about Information System Success Model. Sampling with questionnaire used in this research is 220 users of IT infrastructure at PT. Bank Danamon, Kebon Sirih branch. Data processing and analysis in this research using SEM (Structural Equation Modeling) method with assumption four Hypothesis using AMOS statistic software (Analysis Moment Of Structural). The results of the initial model of this study indicate that re-specification of the model is eliminated by service quality, so that information quality and system quality have a positive and significant effect on user satisfaction. The results also show that user satisfaction has positive and significant impact on individual performance. Further research can improve the model and sampling method that will be used by other financial services.

Keywords: Firewall Management System, SEM, Information System Success Model

