

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 1.1 Landasan Teori

##### 1.1.1 Definisi Sistem

Sistem dalam suatu organisasi atau suatu institusi pemerintahan sangatlah penting, karena sistem sangat mendukung kinerja organisasi, baik yang berskala kecil maupun besar. Pada dasarnya sistem merupakan sekumpulan elemen yang saling keterkaitan atau terpadu yang dimaksud untuk mencapai suatu tujuan. Sebagai contohnya, seperti televisi dan *remote* yang masing-masing elemennya saling keterkaitan membentuk suatu sistem dengan memadukan kedua alat tersebut.[9]

Dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan sekumpulan dari beberapa elemen atau bagian yang saling keterkaitan satu dengan yang lain yang berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menciptakan suatu hal yang dapat mendukung dan menyelesaikan suatu permasalahan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

##### 1.1.2 Definisi Informasi

Shannon dan Weaver yang merupakan insinyur listrik memiliki pendapat bahwa informasi adalah “jumlah ketidakpastian yang dikurangi ketika suatu pesan diterima”. Artinya, saat suatu informasi diterima, maka tingkat kepastian menjadi meningkat. Menurut Davis (1999) mendefinikan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimnya dan dapat menjadi manfaat dalam pengambilan keputusan untuk saat ini dan dimasa mendatang. [9].

Dari beberapa pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan salah satu sumber daya dalam organisasi yang didapat dari sekumpulan data dan fakta yang telah diolah sehingga menghasilkan suatu yang bermanfaat untuk digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Sehubungan dengan hal itu, informasi haruslah berkualitas. Menurut Burch dan Grudnitski, kualitas informasi ditentukan oleh tiga faktor yaitu relevansi, ketepatan waktu dan akurasi. Relevansi berarti bahwa informasi benar-benar berguna bagi suatu tindakan keputusan yang dilakukan seseorang. Tepat waktu berarti bahwa informasi datang pada saat dibutuhkan sehingga bermanfaat untuk mengambil keputusan. Akurasi berarti bahwa informasi bebas dari kesalahan.

### 1.1.3 Definisi Sistem Informasi

Untuk mempermudah bagi para pekerja di suatu organisasi dalam memperoleh informasi, teknologi informasi bisa dilibatkan. Secara lebih khusus, organisasi umumnya menerapkan sistem informasi. Menurut Alter (1992), sistem informasi adalah kombinasi antarprosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi [9].

Secara umum sistem informasi yang diimplementasikan dalam suatu organisasi seharusnya memudahkan pemakai dalam mengidentifikasi data, mengakses data dan menginterpretasikan data. Implementasi sistem informasi meliputi input, pemrosesan, output, penyimpanan, dan pengontrolan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu rangkaian komponen yang saling berhubungan untuk memproses suatu informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan akhir suatu organisasi.

### 1.1.4 Sistem IPOS (Integrated Postal Operations System)

IPOS (*Integrated Postal Operations System*) adalah sistem informasi untuk mendukung bisnis surat dan paket sekaligus merupakan sistem operasi pengiriman pos secara keseluruhan, mulai dari *Collecting, Processing, Transporting, dan Delivery* (CPTD). Secara garis besar sistem informasi ini mendukung proses pengiriman pos yang terintegrasi mulai dari penerimaan kiriman di loket sampai dengan proses pengantaran, sehingga memudahkan pelanggan untuk mengecek status kiriman maupun laporan atas kirimannya.

Sistem IPOS dibangun berbasis web. Sistem IPOS terintegrasi langsung dengan database server dan seluruh cabang POS di Indonesia. Penggunaan database server yang terpusat bertujuan untuk memberikan informasi yang cepat, akurat, dan relevan, sehingga informasi yang disajikan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Sistem IPOS merupakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang digunakan untuk proses transaksi pengiriman surat dan barang. Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi yang berguna untuk menyajikan data yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi [9].

Sistem IPOS dapat mendukung operasi Kantor Pos di daerah Kota Medan dalam proses transaksi pengiriman surat dan barang. Sistem IPOS juga digunakan untuk mengatur sumber daya yang terdapat di Kantor Pos Medan. Penggunaan sistem IPOS dapat disesuaikan dengan

level pengguna sesuai dengan kebutuhan para pengguna tersebut. Misalnya, para pelanggan akan melakukan pengiriman surat atau dokumen, maka sistem yang digunakan karyawan akan memunculkan pilihan jenis kiriman yang terdiri dari dua jenis yaitu barang dan dokumen, dan pengguna akan memilih jenis dokumen untuk proses pengiriman surat. Untuk pengiriman barang, pada sistem IPOS akan tertera pilihan pengiriman barang setelah melakukan pengukuran berat volumetrik, semakin berat barang maka akan semakin banyak jenis pengiriman yang tertera.

Aplikasi IPOS di Kantor Pos Medan memiliki tiga level pengguna, antara lain: Admin, Supervisor, dan Loker *Retail*. Admin adalah pengguna yang bertugas untuk mendaftarkan level Supervisor sehingga Supervisor dapat *online* ke dalam aplikasi. Supervisor merupakan level pengguna yang bertugas untuk mendaftarkan Loker *Retail* yang berada di bawahnya sehingga dapat *online* ke dalam aplikasi. Selain itu, Supervisor juga bertugas untuk mengawasi kinerja yang dilakukan oleh Loker *Retail*. Loker *Retail* adalah level pengguna yang bertugas untuk proses transaksi pengiriman surat dan barang. Proses ini meliputi proses pencatatan transaksi dan proses pencetakan laporan transaksi. Pada penelitian ini akan dibahas penggunaan Aplikasi IPOS untuk transaksi pengiriman surat dan barang dengan level pengguna Loker *Retail*.

Aplikasi IPOS bukan satu-satunya sistem informasi yang dimiliki PT. Pos Indonesia. Selain sistem informasi tersebut masih ada Pos-Pay yang digunakan untuk melayani pelanggan melakukan pembayaran tagihan bulanan seperti tv berbayar, tagihan air, listrik dan BPJS.

Alasan peneliti memilih IPOS menjadi objek yang akan diteliti dikarenakan IPOS merupakan aplikasi yang paling sering digunakan dalam proses transaksi pengiriman barang di dalam PT. Pos Indonesia, dimana transaksi pengiriman barang merupakan proses bisnis yang utama dalam perusahaan ini.

### 1.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean

Model kesuksesan sistem informasi digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan penerapan suatu sistem informasi pada bidang tertentu. DeLone dan Mclean merupakan salah satu model kesuksesan yang mengulas keberhasilan suatu sistem informasi. Kerangka pikir teoritis dari model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (1992), yaitu Model of Information System Success (D&M IS Success) dikembangkan dari penelitian yang sudah dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949), Mason (1978) dan penelitian sistem informasi lainnya yang sudah dilakukan sebelumnya. Model kesuksesan ini terdiri dari :

1. variabel kualitas sistem (*system quality*)
2. kualitas informasi (*information quality*)

3. penggunaan (*use*)
4. kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
5. dampak individual (*individual impact*)
6. dampak organisasi (*organization impact*) mengukur kesuksesan efektifitas sesuai yang diusulkan oleh Shannon dan Weaver (1949) dan Mason (1978) [10][11] .

Menanggapi kritikan Seddon yang mencoba menggabungkan proses dan penjelasan kausal dari kesuksesan sistem informasinya dan juga akibat perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, maka pada tahun 2003 Delone dan Mclean memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (*updated D&M IS success model*)[3]. Hal-hal yang diperbarui adalah sebagai berikut :

1. Menambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi yang sudah ada sebelumnya yaitu, kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) .
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organisasi impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat bersih (*net benefit*). Tujuan dari dilakukannya penggabungan ini untuk menjaga model agar tetap sederhana (*persimony*).
3. Menambahkan dimensi minat pemakaian (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).
4. Menggabungkan dimensi dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*) menjadi manfaat bersih (*net benefit*) sehingga pada model kesuksesan Delone dan Mclean pada tahun 2003 yang dikenal dengan model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (*updated D&M IS success model*) terdiri dari :
  1. kualitas sistem (*system quality*): digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
  2. kualitas informasi (*information quality*) : digunakan sebagai ukuran dari keluaran sistem informasi.
  3. Kualitas layanan (*service quality*) : digunakan untuk mengukur yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh sistem untuk memberikan tanggapan terhadap aktivitas yang melakukan pengguna.
  4. penggunaan (*use*): untuk mengukur seberapa sering informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut digunakan oleh pengguna sistem.
  5. kepuasan pemakai (*user satisfaction*): untuk mengukur respon penerima terhadap kegunaan dari keluaran dari sistem infromasi.

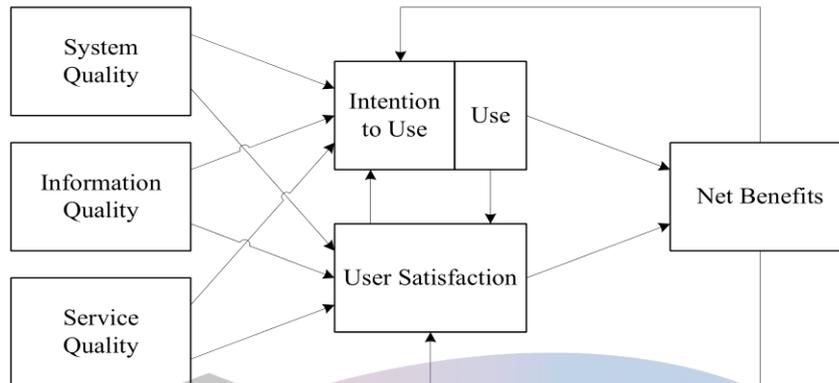
6. Manfaat bersih (*net benefit*): efek dari sistem informasi terhadap si pengguna (individual impact) dan terhadap kinerja organisasi (organizational impact)

Sejak dipublikasikan tahun 1992 dan di-update tahun 2003, model kesuksesan D&M telah dikutip lebih dari 300 artikel penelitian empiris[3][10].



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (2003)



Pada penelitian ini menggunakan *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean tahun 2003, dan mencakup semua variabel. Penelitian ini hanya berfokus pada hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan terhadap kepuasan pengguna serta penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja pengguna (*manfaat bersih*) pada sistem informasi IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah kota Medan.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## 1.2 Penelitian terdahulu

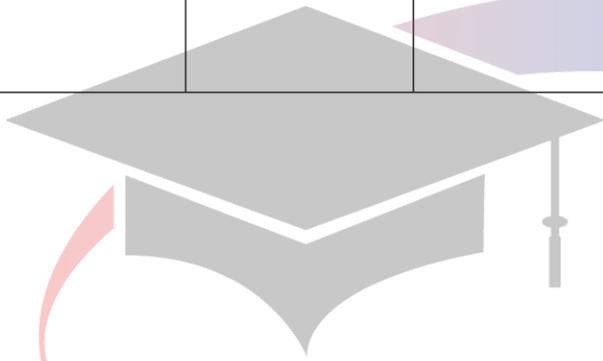
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Ignatius Adrian Mastan Wing Wahyu Winarno (2013)	Evaluasi Tingkat kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Kampus (SICYCA) Dengan Model Delone dan McLean	Kualitas Informasi Kualitas Sistem Kualitas Layanan Penggunaan Kepuasan Pengguna Manfaat Bersih	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan. Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap net benefit dan kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap net benefit[4]
2	Ardhini Warih Utami, Febrin Samopa (2013)	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Perguruan Tinggi menggunakan D & M IS Success Model	Kualitas Sistem Kualitas Informasi Kualitas Layanan Penggunaan Kepuasan Pengguna Manfaat bersih	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap masing-masing penggunaan dan kepuasan penggunaan, selain itu penggunaan juga berpengaruh positif

				signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap manfaat bersih[5].
3	Lalu Afghan Muharor, Busaini, Nur Fitriah, (2015)	Determinan Kesuksesan Aplikasi Sia Komdanas Pada Satuan Kerja Di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram	Kualitas Sistem Kualitas Informasi Kualitas Layanan Penggunaan Kepuasan Pengguna Net Benefit	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan kualitas sistem berpegaruh positif terhadap penggunaan Kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap penggunaan. Kualitas Informasi memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna Kualitas Sistem memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

				<p>Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna</p> <p>Penggunaan tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja individu.</p> <p>Kepuasan pengguna memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit[6].</p>
4	Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016)	<p>Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Deone dan Mclean</p>	<p>Kualitas Sistem Kualitas Informasi Kualitas Layanan Penggunaan Kepuasan Pengguna Net benefit</p>	<p>Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan</p> <p>Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.</p> <p>Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.</p> <p>Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan</p> <p>Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pengguna</p>

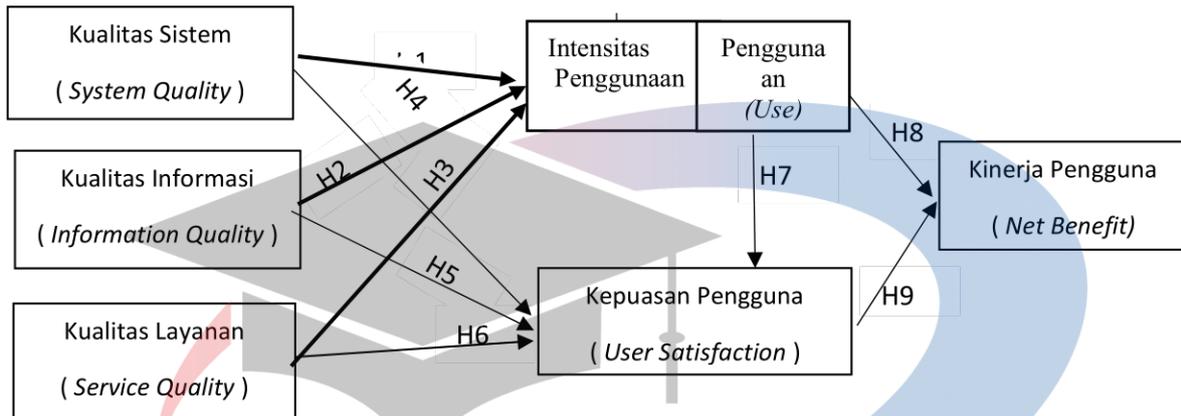
				<p>Peggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>Peggunaan berpengaruh terhadap Manfaat bersih ,diterima</p> <p>Kepuasan penguna berpengaruh terhadap manfaat bersih, diterima[7].</p>
--	--	--	--	--



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

### 2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang hubungan hipotesis variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna serta variabel penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja pengguna (manfaat bersih) sistem IPOS.



Gambar 2.2 Kerangka /Model Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual diatas penelitian ini akan menguji apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan akan mempengaruhi variabel penggunaan (*use*) dan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*), apakah variabel penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna dan apakah variabel penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi variabel net benefit pada sistem informasi IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah kota Medan.

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan pemaparan mengenai model kesuksesan sistem informasi menurut Delone dan Mclean dan didukung dengan beberapa hasil penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 2.4.1 Pengaruh Antara Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[3]. Kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Variabel penggunaan digunakan untuk mengukur seberapa sering informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut digunakan oleh pengguna sistem. Dalam penelitian ini peneliti akan membuktikan apakah akan ada hubungan positif signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan Penggunaan (*use*). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ignatius Adrian Mastan dan Wing Wahyu Winarno (2013) dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Campus (SICYCA) Dengan Model Delone Dan Mclean (Studi Kasus: Stikom Surabaya)” menyatakan bahwa hasil dari penelitiannya Kualitas Sistem (*System quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (*use*)[4]. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas sistem menjadi faktor penting yang dipertimbangkan pada tingkat penggunaan aplikasi. Hasil ini mendukung teori Delone dan Mclean sehingga:

**H1:** Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan (*use*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah Medan.

### 4.2.2 Pengaruh Antara Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model juga menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan[3]. Kualitas Informasi (*information quality*) digunakan sebagai ukuran dari keluaran sistem informasi dan hasil yang didapat dan berefek terhadap penggunaan (*use*). Dalam penelitian ini peneliti akan membuktikan apakah akan ada hubungan positif signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ardhini Warih Utami, Febrin Samopa (2013) dengan judul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Perguruan Tinggi menggunakan D & M IS Success Model” menyatakan bahwa hasil dari penelitiannya kualitas informasi (*information System*) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap penggunaan (*use*)[5]. Hasil tersebut mendukung teori model Delone dan Mclean sehingga :

**H2:** Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan (*use*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah Medan.

#### **2.4.3 Pengaruh Antara Kualitas Layanan terhadap Penggunaan**

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model juga menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan[3]. Kualitas Layanan (*service quality*) digunakan untuk mengukur yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh sistem untuk memberikan tanggapan terhadap aktivitas yang melakukan pengguna dan dampaknya bagi penggunaan (*use*) yang digunakan untuk mengukur respon penerima terhadap kegunaan dari keluaran dari sistem informasi. Dalam penelitian ini peneliti akan membuktikan apakah akan ada hubungan positif signifikan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan penggunaan (*use*). Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardhini Warih Utami, Febrin Samopa (2013), dengan judul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Perguruan Tinggi menggunakan D & M IS Success Model” menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pemakaian SIKAD[5]. Hasil ini mendukung teori Delone dan Mclean sehingga:

**H3:** Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan (*use*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah Medan.

#### **2.4.4 Pengaruh Antara Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[3]. Kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) yang digunakan untuk mengukur respon penerima terhadap kegunaan dari keluaran dari sistem informasi. Dalam penelitian ini peneliti akan membuktikan apakah akan ada hubungan positif signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Dalam penelitian Ignatius Adrian Mastan dan Wing Wahyu Winarno (2013) dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Campus (SICYCA) Dengan Model Delone Dan Mclean (Studi Kasus: Stikom Surabaya)” menyatakan bahwa hasil dari penelitiannya Kualitas Sistem (*System quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)[4]. Penelitian tersebut

menyatakan bahwa kualitas sistem menjadi faktor penting yang dipertimbangkan pada tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini mendukung teori Delone dan Mclean sehingga:

**H4=** Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah Medan.

#### **2.4.5 Pengaruh Antara Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model juga menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[3]. Kualitas Informasi (*information quality*) digunakan sebagai ukuran dari keluaran sistem informasi dan hasil yang didapat dan berefek terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dalam penelitian ini peneliti akan membuktikan apakah akan ada hubungan positif signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Dalam Penelitian oleh Yobo Endra Prananta, Azhari dan Sudjoko Sumaryono (2014) dengan judul “Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Geografi Kementerian Kehutanan Di Papua Barat” menyatakan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*)[12]. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas informasi menjadi faktor penting yang dipertimbangkan pada tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini mendukung teori Delone dan Mclean sehingga:

**H5=** Kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah Medan.

#### **2.4.6 Pengaruh Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model juga menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[3]. Kualitas Layanan (*service quality*) digunakan untuk mengukur yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh sistem untuk memberikan tanggapan terhadap aktivitas yang melakukan pengguna dan dampaknya bagi Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) yang digunakan untuk mengukur respon penerima terhadap kegunaan dari keluaran dari sistem informasi. Dalam penelitian ini peneliti akan membuktikan apakah akan ada hubungan positif signifikan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lalu Afghani Muharor, Busaini, dan Nur Fitriah (2015) dengan judul

“Determinan Kesuksesan Aplikasi Sia Komdanas Pada Satuan Kerja Di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram” menyatakan bahwa menyatakan bahwa kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*)[6]. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang dipertimbangkan pada tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini mendukung teori Delone dan Mclean sehingga:

**H6=** Kualitas Layanan (*Service quality*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah Medan

#### **2.4.7 Pengaruh Antara Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model juga menyatakan bahwa Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna[3]. Dalam penelitian ini peneliti akan membuktikan apakah akan ada hubungan positif signifikan antara Penggunaan (*use*) dengan Kepuasan Pengguna (*Net Benefit*). Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lalu Afghani Muharor, Busaini, Nur Fitriah (2015), dengan judul “Determinan Kesuksesan Aplikasi Sia Komdanas Pada Satuan Kerja Di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram” menyatakan bahwa Penerimaan hipotesis ini konsisten dengan teori DeLone dan McLean (2003), dimana penggunaan komdanas yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa penggunaan komdanas yang dilakukan bermanfaat bagi pengguna komdanas. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pengguna akan lebih puas[6], sehingga :

**H7=** Penggunaan (*use*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah Medan

#### **2.4.8 Pengaruh Antara Penggunaan Terhadap Manfaat bersih**

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model juga menyatakan bahwa Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat bersih[3]. Dalam penelitian ini peneliti akan membuktikan apakah akan ada hubungan positif signifikan antara Penggunaan (*use*) dengan Kinerja Pengguna (*manfaat bersih*). Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardhini Warih Utami, Febrin Samopa (2013), dengan judul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Perguruan Tinggi menggunakan D & M IS Success Model” menyatakan bahwa variabel penggunaan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan

manfaat bersih, diukur dengan peningkatan kinerja karyawan[5]. Hasil ini mendukung teori Delone dan Mclean sehingga :

**H8=** Penggunaan (*use*) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pengguna (*manfaat bersih*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia daerah Medan.

#### **2.4.9 Pengaruh Antara Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih**

Delone dan Mclean dalam bukunya yaitu D&M IS Success Model juga menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat bersih[3]. Kepuasan Pengguna mengukur respon penerima terhadap kegunaan dari keluaran dari sistem informasi. Penelitian ini mencari apakah ada hubungan antara variabel kualitas layanan terhadap kinerja pengguna yang merupakan bagian dari *manfaat bersih*. Dalam penelitian oleh Tissa Rifanti, Apol Pribadi dan Bambang Setiawan (2013) dengan judul “Analisis Keberhasilan Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Anggaran Keuangan Di STIE Perbanas Surabaya Menggunakan Updated Information System Success Model (ISSM)” menyatakan bahwa menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pengguna (*manfaat bersih*)[13]. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) menjadi salah satu faktor penting yang dipertimbangkan pada tingkat kinerja pengguna (*manfaat bersih*). Hasil ini mendukung teori Delone dan Mclean sehingga:

**H9=** Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pengguna (*manfaat bersih*) dalam menggunakan sistem IPOS pada PT. Pos Indonesia.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL