

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan [9].

Sedangkan menurut James O'Brien sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur apa pun dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi [1].

Sedangkan peranan utama sebuah sistem informasi di dalam sebuah organisasi adalah untuk meningkatkan, memperluas, dan memperkuat lingkungan manajemen data sesuai dengan keperluan organisasi bersangkutan. Adapun keperluan dari organisasi ini berdasarkan kepada perencanaan strategis informasi untuk pemrosesan informasi. Sebuah sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan akan beragam informasi di dalam organisasi. Pada beberapa kasus, sistem informasi tertentu juga berperan dalam pengambilan keputusan (*decision system*).

2.1.2 Jenis-jenis Sistem Informasi

1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi [9].

2. Sistem Pemrosesan Transaksi

Sistem pemrosesan transaksi merupakan jenis sistem informasi yang digunakan untuk menghimpun, menyimpan dan memproses data transaksi serta sering kali mengendalikan keputusan yang merupakan bagian dari transaksi [9].

3. Sistem Pendukung Keputusan

Sistem pendukung keputusan digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi, model, atau perangkat untuk menganalisa informasi [9].

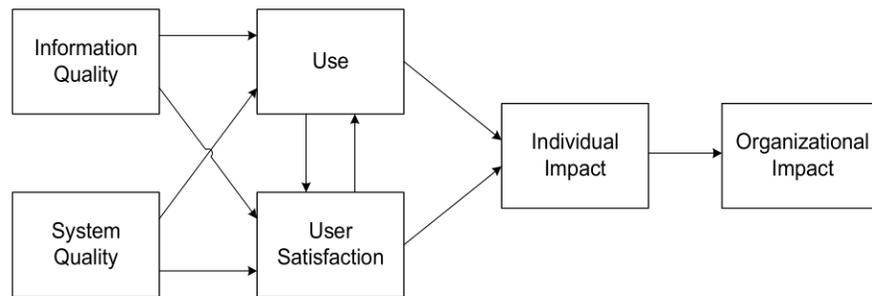
2.1.3 Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay*

Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* merupakan sistem informasi yang digunakan dalam membantu menangani proses operasional sehari-hari oleh para karyawan Kantor Pos Kota Medan. Dimana Aplikasi ini lebih praktis dan canggih sehingga memudahkan karyawan dalam melakukan transaksi. Dan juga fitur-fitur Aplikasi yang tersedia mudah dipahami sehingga tidak sulit bagi karyawan untuk memahaminya. Aplikasi ini diterapkan untuk memudahkan proses transaksi menjadi lebih cepat dari sebelumnya. Aplikasi ini dapat melakukan semua proses pembayaran atau tagihan sehingga memudahkan masyarakat.

Dan dapat melakukan proses pengiriman di dalam maupun luar negeri. *I-Pos & Pos-Pay* memiliki fungsi yang berbeda yaitu sistem aplikasi *I-Pos* mereka gunakan dalam menangani data-data paket barang, proses pengiriman dan lain-lain yang berhubungan dengan urusan kirim mengirim. Sedangkan aplikasi *Pos-Pay* mereka gunakan untuk menangani masalah pembayaran, tagihan-tagihan serta menangani semua data tentang yang menyangkut uang.

2.1.4 Model Kesuksesan Delone dan McLean

Proses desain/pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah DeLone dan McLean tahun 2003 yang terkenal dengan sebutan DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success) tahun 1992.



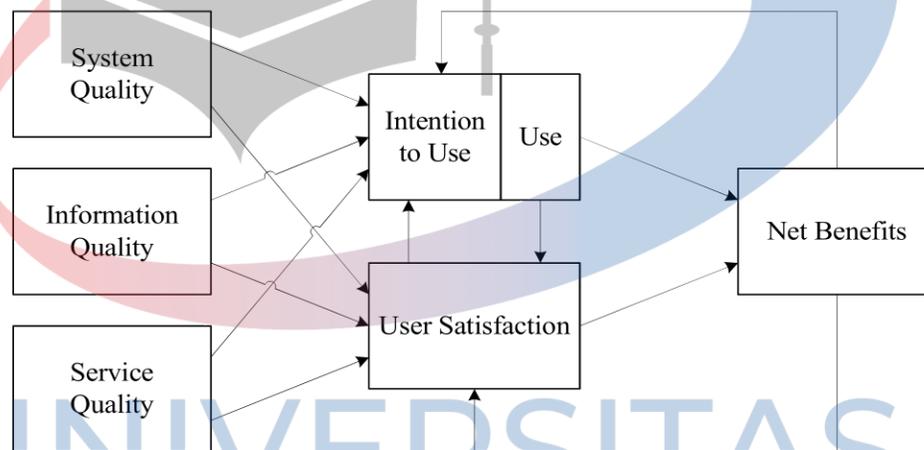
Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)

Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kuantitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) [3].

Pada model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *individual impact*. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan. Sementara, dalam penelitian DeLone and McLean yang terbaru (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*), model tersebut mengalami perubahan.

Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbarui D&M IS Success Model dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat. Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai *information provider* (memproduksi informasi) dan *service provider* (menyediakan tenaga untuk *end user developer*). Dengan adanya peran sebagai *service provider* inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan [3].

Perbedaan model The Update D&M IS Success dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam The Update D&M IS Success Model, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam The Update D&M IS Success Model, DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam lingkup *e-commerce* dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting. Hal ini disebabkan karena The Update D&M IS Success Model menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan *e-commerce* [3].



Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru, yakni The Update D&M IS Success Model. Dimensi-dimensi tersebut, antara lain : kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Berdasarkan The Update D&M IS Success Model, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari enam aspek [3], antara lain :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*) [3].

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Indikator dalam DeLone dan McLean menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), relevan (*relevance*) kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*) [3].

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Pada instrumen kualitas pelayanan dalam The Update D&M IS Success Model, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan perhatian individual (*empathy*) [3].

4. Penggunaan (*Use*)

Menurut Urbach & Muller mengatakan bahwa “Dimensi keberhasilan niat untuk menggunakan mewakili tingkat dan cara sistem informasi digunakan oleh penggunanya. Penggunaan sistem informasi sebenarnya mungkin menjadi ukuran keberhasilan yang tepat”. Peningkatan penggunaan sistem merupakan indikator penting dalam keberhasilan sistem informasi [10].

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Jogiyanto, kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi [11]. Pendapat lain dari DeLone & McLean

ditahun 2003, kepuasan pengguna merupakan persetujuan dari sistem informasi dan keluarannya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berhubungan dengan respon dan persetujuan dari pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem. Peningkatan kepuasan pengguna dari suatu sistem akan mengakibatkan peningkatan niat untuk menggunakan, sehingga pada akhirnya akan menimbulkan peningkatan penggunaan [10].

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Sebagai variabel dependen D & M IS *Success Model* secara keseluruhan itu, keuntungan bersih merupakan peran penting dalam keberhasilan sistem informasi. Dimensi keuntungan bersih merupakan sejauh mana sistem informasi memberi kontribusi terhadap keberhasilan para pengguna (Delone & McLean) [10].

2.1.5 Kepuasan Pengguna Sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi

Kepuasan pemakai/pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi [11]. Kepuasan pengguna dapat dimengerti sebagai kemudahan dalam pemrosesan pekerjaan/tugas users dengan paket sistem aplikasi. Sistem yang diimplementasikan memiliki tujuan sebagai alat bantu meringankan pekerjaan mereka sehari-hari dan bukan merupakan beban [12].

Harapan pengguna menentukan kepuasan penggunaan sistem informasi. Oleh karena itu penting bagi pengembang sistem informasi untuk mengetahui harapan para pemakai sistem informasi sehingga pada akhirnya mereka akan mencapai kepuasan dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan D & M IS *Success Model* kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi digunakan sebagai suatu ukuran keberhasilan sistem informasi [3].

Kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi [11]. Kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai alat ukur keberhasilan sistem informasi dan juga bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang dapat dijadikan sebagai acuan oleh para peneliti untuk melakukan penelitian sejenis. Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Yang digunakan	Hasil yang diperoleh
Haried Novriando 1, Lukito Edi Nugroho 2, Noor Akhmad Setiawan (2012)	Analisis Implementasi Paperless Office (PLO) di Lingkungan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Studi Kasus di Tiga Fakultas)	Kualitas Sistem Kualitas Informasi Kualitas Layanan Kepuasan Pengguna Dampak Individu	Kualitas layanan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap individu dan organisasi. Tetapi kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap individu tetapi kepuasan pengguna tetap tinggi [4].
Nur Subchan 1,2, Endang Siti Astuti 2,3, Kertahadi 2,4 (2010)	Mengukur Efektivitas Sistem Informasi dan Mengetahui Kesuksesan Portal Akademik (SIAM) On-Line (Studi Kasus Terhadap Pengguna di Program	Kualitas Sistem Kualitas Informasi Kualitas Proses Kualitas Kolaborasi Kualitas Layanan Penggunaan Sistem Kepuasan	Terdapat pengaruh langsung dan tidak signifikan antara variabel dimensi kualitas sistem, kualitas proses, kualitas layanan terhadap penggunaan sedangkan variabel kualitas informasi, kualitas kolaborasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap penggunaan. Terdapat

	Pendidikan Vokasi Universitas Brawijaya)	Pengguna Manfaat Individu	pengaruh langsung dan tidak signifikan antara variabel dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas proses, kualitas kolaborasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel dimensi penggunaan dari portal terhadap manfaat individu, terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel dimensi kepuasan pengguna dari portal terhadap manfaat individu [8].
Wendy Ariesta Wibowo (2013	Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines	Kualitas Sistem (<i>System quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) dan Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>), Pengguna (<i>User</i>	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah <i>system quality</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines secara bersama-sama dan secara sendiri-sendiri serta diketahui bahwa Di antara <i>system quality</i> , <i>information</i>

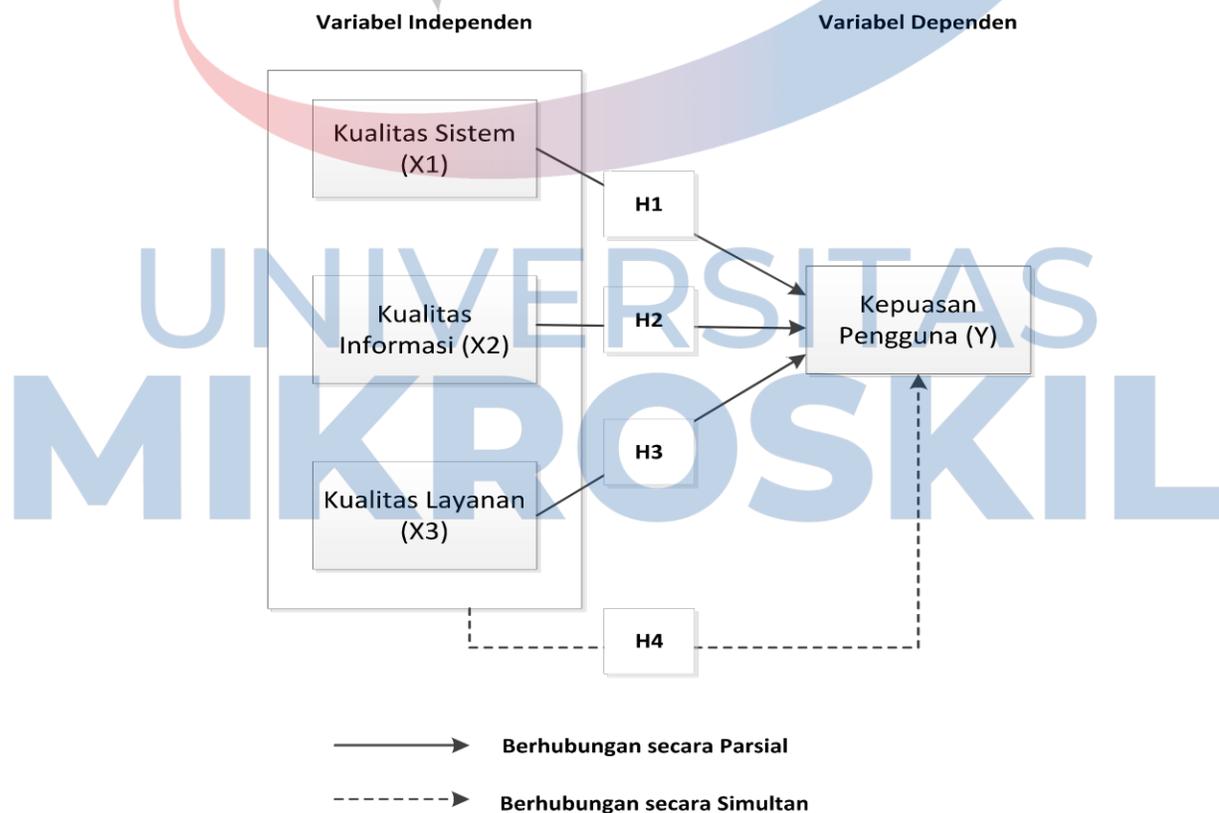
		<i>Satisfaction)</i>	<i>quality</i> , dan <i>service quality</i> maka variabel <i>information quality</i> berpengaruh paling dominan terhadap <i>user satisfaction</i> website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines [5].
Susanti Purnawingsih (2010)	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO	Kualitas sistem (<i>System Quality</i>), kualitas informasi (<i>Information Quality</i>) dan kualitas layanan (<i>Service Quality</i>), Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Hasil uji menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Selain dampak individual karena penggunaan sistem secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, tugas-teknologi fit, dan kepuasan pengguna [13].
Ardhini Warih Utami, Febriliyan Samopa (2013)	Analisa Kesuksesan Sistem informasi akademik (SIKAD) diperguruan tinggi dengan menggunakan D&M IS SUCCESS Model (Studi	Kualitas sistem (<i>System Quality</i>). Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>) dan kualitas layanan (<i>Service</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik [6].

	kasus: ITS SURABAYA)	<i>Quality</i>), Kepuasan pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	
Awangga Febian Surya Admaja (2014)	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SIMS)	Kualitas sistem (<i>System Quality</i>). Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>) dan kualitas layanan (<i>Service Quality</i>), Kepuasan pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Penggunaan (<i>use</i>), Manfaat bersih (<i>Net benefit</i>)	Kualitas layanan tidak memberi pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi, penggunaan sistem informasi tidak memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dan manfaat bersih. Kualitas sistem dan kualitas informasi baik secara mandiri maupun bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pemakai. sesuai dengan model, telah terbukti bahwa terdapat jalur hubungan positif yang dimulai dari variabel independen kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan. Dan kepuasan penggunaan yang berpengaruh terhadap penggunaan serta manfaat

			bersih. Nilai kesuksesan apabila dilihat dari manfaat bersih dari yang didapatkan oleh lembaga dengan adanya sistem informasi tersebut adalah sebesar 46,75% [7].
--	--	--	---

2.3 Kerangka/ Model Konseptual

Mengacu pada *D & M Information System Success Model*, dampak individu dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Sedangkan kepuasan pengguna tergantung dari kualitas sistem yang dipakai, kualitas informasi yang dihasilkan, dan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya, kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam model konsep berikut:



Gambar 2.3 Model Konseptual

Maksud dari model gambar 2.3 adalah untuk mengukur keberhasilan penerapan Sistem Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay*, yang pertama kali dilakukan adalah menilai kondisi sistem. Penilaian ini ditentukan oleh: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan yang dihasilkannya. Keberadaan Sistem Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* akan mempengaruhi perilaku pengguna. Untuk mengetahui perilaku pengguna dinilai dari Kepuasan Pengguna terhadap sistem. Jika dilihat dari dimensi penentu kondisi sistem dan perilaku pengguna maka terdapat hubungan antar variabel yang terjadi. Hubungan tersebut adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Hubungan Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem (*system quality*), digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri [11]. Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Sedangkan menurut Delone & McLean Kualitas sistem adalah suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. Adapun dari 5 dimensi model Delone dan McLean, untuk menilai kualitas sistem yaitu: kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*system reliability*) dan keamanan sistem (*security*) [3].

Hal ini menunjukkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut murah dan nyaman dipakai, maka tidak perlu berbagai usaha untuk menggunakannya, sehingga akan menghemat waktu. Hasil pengujian sebelumnya [4] [13] menunjukkan bahwa [7] kualitas sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan hasil pengujian [8] terdapat pengaruh langsung dan tidak signifikan antara variabel dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas proses, kualitas kolaborasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna.

Dari penelitian terdahulu tersebut, diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa, semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas sistem buruk

maka kepuasan pengguna akan menurun. Maka peneliti dapat menyimpulkan hipotesisnya bahwa:

H1=Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.2 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Nilai dari informasi ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaat yang diperoleh lebih berharga dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya [14]. Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [11]. Sedangkan DeLone & McLean tahun 2003 mengartikan bahwa, Kualitas informasi merupakan karakteristik output yang ditawarkan oleh sistem informasi. Adapun dari 4 dimensi model Delone dan McLean, peneliti menggunakan semua dimensi untuk menilai kualitas informasi yaitu: keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*) [3].

Hasil penelitian sebelumnya [8] kualitas informasi berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian [4] [5] [6] [7] membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

Dari penelitian terdahulu tersebut, diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Dari hasil pengujian mereka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang sesuai dengan dimensi keakuratan informasi, ketepatanwaktuan, kelengkapan informasi dan penyajian informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan hipotesisnya bahwa:

H2=Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan penyedia Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay*. Adapun dari 5 dimensi model Delone dan McLean, peneliti hanya menggunakan 3 dimensi untuk menilai kualitas layanan, yaitu: ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan perhatian individual (*empathy*). Penelitian empiris [8] membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian [4] [5] [13] [6] [7] terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel dimensi kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Dari penelitian terdahulu, dapat diprediksi bahwa apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* baik, maka pengguna akan merasa puas untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Dengan kata lain, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa, semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan buruk maka kepuasan pengguna akan menurun. Maka dari itu peneliti menyimpulkan hipotesisnya bahwa :

H3=Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.4 Hubungan Kualitas Informasi, Sistem, Layanan & Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*) [10]. Kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan *hardware*, *software*, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Kualitas layanan merupakan kualitas interaksi antara pengguna dan pengelola sistem untuk mengatasi masalah pengguna [10].

Penelitian empiris, [5] [13] [7] menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas layanan semuanya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara bersama sama. Diprediksi bahwa apabila kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara bersama-sama diberikan

dalam penerapan Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* kemungkinan pengguna akan merasa puas dengan Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay*. Dengan kata lain kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan hipotesisnya :

H4: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

