

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian kredit Bank BPD Jateng sebesar 63 orang. Berdasarkan penyebaran kuesioner baik secara langsung maupun tidak langsung kepada para karyawan bagian kredit serta keterbatasan peneliti dalam penyebaran kuesioner karena kesibukan karyawan, maka diperoleh jumlah sampel sebesar 42 responden. Berikut identitas responden:

4.1.1 Karakteristik Responden

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Umur Responden	20 - 30 Tahun	5	11,9
	31 - 40 Tahun	16	38,1
	41 - 50 Tahun	17	40,5
	> 50 Tahun	4	9,5
	Jumlah	42	100
Jenis Kelamin Responden	Laki-laki	24	57,1
	Perempuan	18	42,9
	Jumlah	42	100
Jabatan Responden	Staf	27	64,3
	Penyelia	13	31
	Pimpinan SKM & SKC	2	4,7
	Jumlah	42	100
Masa Kerja Responden	1 - 5 tahun	3	7,1
	6 - 10 tahun	6	14,3
	11 - 15 tahun	12	28,6
	16 - 20 tahun	17	40,5
	> 20 tahun	4	9,5
	Jumlah	42	100

Sumber : Data primer yang diolah,

Berdasarkan karakteristik responden seperti dijelaskan pada Tabel 4.1 tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden untuk masa kerja responden di dominasi oleh karyawan unit kredit yang berumur antara 31 hingga 50 tahun yang berarti bahwa rata-rata karyawan unit kredit tersebut telah memiliki kematangan dan emosional yang akan mempengaruhi pengambilan keputusan dalam pemberian kredit. Dengan kematangan dan emosional tersebut, maka diharapkan responden masih memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.
2. Untuk jenis kelamin responden, didominasi oleh karyawan unit kredit yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 57,1% bila dibandingkan dengan perempuan, yaitu 42,9%. Tingginya karyawan unit kredit laki-laki bila dibandingkan dengan perempuan dapat dipahami bahwa dalam pelaksanaan kegiatannya, Bank BPD Jateng lebih banyak terjun langsung di lapangan sehingga membutuhkan petugas lapangan laki-laki yang memiliki kekuatan fisik, keberanian dan ketegasan lebih baik dibandingkan dengan perempuan.
3. Tanggapan responden dilihat dari jabatan responden sebagian besar didominasi oleh karyawan unit kredit yang bekerja sebagai staf hingga mencapai 64,3%. Tanggapan tersebut memberikan pengertian bahwa staf karyawan unit kredit sudah bisa mewakili untuk dapat menjadi responden, walaupun campur tangan dari pimpinan sangat diperlukan. Akan tetapi staf unit kredit tersebut langsung terlibat dalam menangani permasalahan dalam pengambilan keputusan pengambilan kredit.

4. Tanggapan responden berdasarkan masa kerja, sebagian besar didominasi karyawan unit kerja yang mempunyai masa kerja antara 16 hingga 20 tahun sebesar 40,5%. Hal ini memberikan pengertian bahwa tingginya masa kerja tersebut dapat diartikan bahwa masa kerja berperan penting dalam pekerjaan, karena dengan memiliki masa kerja yang tinggi maka tingkat pengalaman kerja karyawan berpengaruh dalam menangani permasalahan pekerjaan.

4.1.2 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila KMO lebih dari 0,5 dan signifikansinya $< 0,05$ dan *loading factor* lebih dari 0,4 maka item yang bersangkutan adalah valid. Dan jika KMO kurang dari 0,5 dan *loading factor* kurang dari 0,4 maka item yang bersangkutan adalah tidak valid (Ghozali, 2007). Berikut hasil pengujian validitas yang proses penghitungannya dibantu dengan program SPSS.:

Tabel 4.2
Uji Validitas KMO

No.	Variabel Penelitian	Nilai KMO	Nilai Sign	Tingkat kesalahan
1.	Kualitas sistem	0,827	0,000	0,5
2.	Kualitas informasi	0,738	0,000	0,5
3.	Kepuasan pemakai	0,748	0,000	0,5
4.	Net benefit	0,709	0,000	0,5

Sumber : Data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 7-10)

Hasil uji validitas pada tabel diatas memperlihatkan, nilai *Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) telah melebihi 0,5 dan significant $0,000 \leq 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel telah memenuhi

persyaratan tingkat validitasnya. Kriteria layak atau tidaknya masing-masing indikator juga dapat dilihat pada nilai loading seperti dijelaskan dalam *component matrix* berikut ini :

Tabel 4.3
Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	Nilai Componen Matrix	Batas valid	Ket.
Kualitas sistem	1. Kemampuan sistem untuk perubahan terhadap permintaan baru.	0,882	0,4	Valid
	2. Kemampuan sistem untuk berkomunikasi dengan pemakai.	0,944	0,4	Valid
	3. Reaksi dan waktu penggunaan sistem.	0,864	0,4	Valid
	4. Kemampuan sistem untuk pulih dari kesalahan.	0,933	0,4	Valid
	5. Kenyamanan penggunaan sistem	0,882	0,4	Valid
Kualitas informasi	1. Penilaian terhadap isi hasil informasi yang diberikan.	0,910	0,4	Valid
	2. Penilaian terhadap kelengkapan dari hasil informasi.	0,883	0,4	Valid
	3. Penilaian terhadap ketepatan dalam hasil informasi.	0,914	0,4	Valid
	4. Penilaian terhadap keakuratan dari hasil informasi	0,856	0,4	Valid
Kepuasan pemakai	1. Kepuasan melakukan pekerjaan menggunakan sistem.	0,909	0,4	Valid
	2. Kepuasan dengan informasi yang diberikan sistem.	0,898	0,4	Valid
	3. Kepuasan dalam berkomunikasi dengan sistem	0,911	0,4	Valid
Net benefit	1. Memungkinkan pemakai untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.	0,925	0,4	Valid
	2. Penggunaan sistem meningkatkan kinerja.	0,844	0,4	Valid
	3. Mengurangi lama pencarian informasi.	0,850	0,4	Valid
	4. Meningkatkan pengetahuan pemakai sistem	0,858	0,4	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS, 2016 (Lampiran 7-10)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada pengujian validitas untuk masing-masing indikator variabel menunjukkan tingkat kevalidannya.

Terlihat dengan semua nilai loading yang terlihat dari nilai *component matrix* telah melebihi dari batas kelayakan sebesar 0,4. Dengan demikian semua indikator pada masing-masing variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai dan net benefit dinyatakan valid, sehingga instrumen tersebut dapat dilanjut untuk penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kehandalan dari suatu alat ukur dalam mengukur suatu variabel. Pengujian reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan terhadap variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pemakai dan *net benefit* yang proses penghitungannya dibantu program SPSS seperti terlihat pada hasil berikut ini :

Tabel 4.4
Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Nilai Crobanch Alpha	Nilai Standarisasi	Keterangan
1.	Kualitas sistem	0,942	0,6	Reliabel
2.	Kualitas informasi	0,910	0,6	Reliabel
3.	Kepuasan pemakai	0,880	0,6	Reliabel
4..	<i>Net benefit</i>	0,891	0,6	Reliabel

Sumber : hasil olahan SPSS, 2016 (Lampiran 11-14)

Penjelasan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai dan *net benefit* diperoleh nilai *cronbach alpha* telah melebihi dari batas yang ditentukan sebesar 0,6 yang berarti semua variabel dinyatakan reliabel. sehingga kuesioner tersebut dapat dilanjut untuk penelitian.

4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel menjelaskan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel penelitian, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai dan *net benefit*. Kategori jawaban responden terhadap kategori variabel penelitian, maka dikelompokkan dengan susunan indeks sebagai berikut :

- Interval 1 – 2,3 Kategori Rendah
- Interval 2,34 – 3,67 Kategori Sedang
- Interval 3,68 – 5 Kategori Tinggi

a. Tanggapan Kualitas sistem

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem

No	Indikator Kualitas Sistem	PERNYATAAN					Jml	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1	Kemampuan sistem utk perubahan thd permintaan baru	10	20	7	5	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	50	80	21	10	0	161	3.83	
2	Kemampuan sistem utk berkomunikasi dengan pemakai	10	20	7	5	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	50	80	21	10	0	161	3.83	
3	Reaksi dan waktu penggunaan sistem	7	22	8	5	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	35	88	24	10	0	157	3.74	
4	Kemampuan sistem utk pulih dari kesalahan	4	27	4	7	0	42		Sedang
	Hasil Skor	20	108	12	14	0	154	3.67	
5	Kenyamanan penggunaan sistem	9	23	5	5	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	45	92	15	10	0	162	3.86	
Jumlah		200	448	93	54	0	795		Tinggi
Persentase		25.16	56.35	11.70	6.79	0.00	100	3.79	

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Penjelasan tanggapan variabel kualitas sistem, rata-rata tanggapan responden menunjukkan skor sebesar 3,79, sehingga tanggapan responden tersebut menunjukkan termasuk dalam kategori tinggi atau baik yang berarti sebagian besar responden merespon positif tentang kualitas sistem dalam menyelesaikan pekerjaan, terbukti dengan tingginya responden dengan

menyatakan sangat sebesar 56,35% dan yang menyatakan setuju sebesar 25,16%. Untuk tanggapan yang menjawab sedang, berdasarkan hasil pertanyaan terbuka disebabkan karena sistem yang dibuat belum dapat menyajikan data dengan praktis, artinya user harus kembali ke menu awal apabila terjadi kesalahan untuk menginput data kembali.

Tanggapan tertinggi yaitu pada indikator kenyamanan penggunaan sistem dengan rata-rata sebesar 3,86, sedangkan tanggapan terendah yaitu pada indikator kemampuan sistem untuk pulih dari kesalahan yaitu sebesar 3,67%. Tingginya tanggapan tersebut memberikan pengertian bahwa penerapan kualitas sistem Green sangat menunjang sekali dalam memonitoring dan *approval* proses perkreditan, sehingga dengan adanya sistem tersebut dapat melakukan perubahan, komunikasi dan mampu merespon dengan cepat sesuai dengan waktu yang diinginkan. Dengan adanya perubahan, maka apabila terjadi kesalahan dapat pulih sehingga akan membuat nyaman bagi pengguna.

b. Tanggapan Kualitas Informasi

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Informasi

No	Indikator Kualitas Informasi	PERNYATAAN					Jml	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1	Penilaian thd isi hasil informasi yang dibenarkan	3	25	10	4	0	42		Sedang
	Hasil Skor	15	100	30	8	0	153	3.64	
2	Penilaian thd kelengkapan dari hasil informasi	6	24	7	5	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	30	96	21	10	0	157	3.74	
3	Penilaian thd ketepatan dalm hasil informasi	1	25	10	6	0	42		Sedang
	Haisl Skor	5	100	30	12	0	147	3.50	
4	Penilaian thd keakuratan dari hasil informasi	9	17	12	4	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	45	68	36	8	0	157	3.74	
Jumlah		95	364	117	38	0	614		Sedang
Persentase		15.47	59.28	19.06	6.19	0.00	100	3.66	

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Penjelasan pada indikator variabel kualitas informasi, rata-rata tanggapan responden sebesar 3,66, sehingga menunjukkan termasuk dalam kategori cukup merespon dengan baik tentang kualitas informasi, terbukti dengan tingginya tanggapan responden yang menyatakan setuju sebesar 59,28% dan yang menyatakan setuju sebesar 15,47%.. Hasil tanggapan dari pertanyaan terbuka yang menjawab sedang disebabkan karena informasi yang sudah diberikan dengan melakukan penginputan pada sistem Green ternyata kurang mampu dipertanggung jawabkan secara keseluruhan. Sistem Green juga kurang bekerja secara tepat karena membutuhkan waktu lama untuk proses update oleh pengelola sistem.

Untuk tanggapan responden tertinggi untuk variabel kualitas informasi yaitu pada indikator penilaian terhadap kelengkapan dari hasil informasi dan penilaian terhadap keakuratan dari hasil informasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,74, sedangkan untuk tanggapan yang terendah yaitu pada indikator penilaian terhadap ketepatan dalam hasil informasi dengan nilai rata-rata sebesar 3,50. Terbuktinya tanggapan tersebut memberikan pengertian bahwa dengan diterapkannya sistem Green, maka tentu akan mampu memberikan informasi yang tepat mengenai lama pengerjaan suatu proses kredit dan terintegrasi sehingga mampu memberikan informasi bagi karyawan unit kredit bank terutama dalam memonitor proses pemberian kredit, kinerja karyawan di divisi kredit sehingga diharapkan mampu mendukung dalam pengambilan keputusan dalam merumuskan strategi perusahaan, walaupun ada juga sebagian karyawan yang kurang mendukung.

c. Kepuasan Pemakai

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pemakai

No	Indikator Kepuasan Pemakai	PERNYATAAN					Jml	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1	Kepuasan melakukan pekerjaan menggunakan sistem	4	22	9	6	1	42		Sedang
	Hasil Skor	20	88	27	12	1	148	3.52	
2	Kepuasan dg informasi yg diberikan sistem	2	25	12	3	0	42		Sedang
	Hasil Skor	10	100	36	6	0	152	3.62	
3	Kepuasan dlm berkomunikasi dengan sistem	8	18	8	8	0	42		Sedang
	Haisl Skor	40	72	24	16	0	152	3.62	
Jumlah		70	260	87	34	1	452		
Persentase		15.49	57.52	19.25	7.52	0.22	100	3.59	Sedang

Penjelasan pada masing-masing indikator variabel kepuasan pemakai seperti terlihat pada tabel 4.7, rata-rata tanggapan responden menunjukkan skor sebesar 3,59, sehingga apabila dikaitkan dengan nilai rentang skala termasuk dalam kategori rendah atau sedang tentang kepuasan pemakai terhadap penggunaan sistem Green, terbukti dengan tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju sebesar 15,49% dan responden yang menyatakan setuju sebesar 57,52%. Hasil pertanyaan terbuka responden menjawab sedang karena user selaku pemakai kurang puas pada saat menggunakan sistem Green, terutama sistem kurang mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan data nasabah untuk proses pemberian kredit sehingga user kurang mampu berkomunikasi dengan baik terhadap sistem tersebut.

Untuk tanggapan responden tertinggi yaitu pada indikator kepuasan dengan informasi yang diberikan sistem dan kepuasan dalam berkomunikasi dengan sistem dengan skor 3,62%, sedangkan tanggapan terendah yaitu pada

kepuasan melakukan pekerjaan menggunakan sistem dengan skor 3,52. Tingginya tanggapan tersebut memberikan indikasi bahwa dengan adanya pembenahan terhadap penerapan sistem Green yang ada pada Bank BPD Jawa Tengah tentu akan menambah kepuasan pemakai dalam menjalankan proses penyaluran kredit

d. Net Benefit

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Tentang *Net benefit*

No	Indikator Net Benefit	PERNYATAAN					Jml	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
1	Memungkinkan pemakai utk menyelesaikan pekerjaan lebih cpt	10	23	4	5	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	50	92	12	10	0	164	3.90	
2	Penggunaan sistem meningkaktan kinerja	10	22	9	1	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	50	88	27	2	0	167	3.98	
3	Mengurangi lama pencarian informasi	14	16	7	5	0	42		Tinggi
	Haisl Skor	70	64	21	10	0	165	3.93	
4	Meningkatkan pengetahuan pemakai sistem	13	17	7	5	0	42		Tinggi
	Hasil Skor	65	68	21	10	0	164	3.90	
Jumlah		235	312	81	32	0	660		Tinggi
Persentase		35.61	47.27	12.27	4.85	0.00	100	3.93	

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Penjelasan pada masing-masing indikator variabel *net benefit*, rata-rata tanggapan responden menunjukkan skor sebesar 3,93, sehingga termasuk dalam kategori tinggi yang berarti bahwa sebagian besar responden merespon positif dengan manfaat terhadap sistem Green, terlihat dengan tingginya responden menyatakan sangat setuju sebesar 35,61% dan responden yang menyatakan setuju sebesar 47,27%.

Untuk tanggapan yang paling tinggi adalah pada indikator penggunaan sistem meningkatkan kinerja dengan rata-rata sebesar 3,98, sedangkan untuk tanggapan terendah yaitu pada indikator menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan

meningkatkan pengetahuan pemakai sistem dengan rata-rata sebesar 3,90. Dengan tingginya tanggapan tersebut, memberikan indikasi bahwa adanya pembenahan terhadap sistem Green, maka akan memudahkan pemakai dalam menggunakan system tersebut dan tentunya menambah manfaat yang besar dalam memonitor proses pemberian kredit dan kinerja karyawan di divisi kredit sehingga mampu mendukung dalam pengambilan keputusan.

4.2 Analisis Kuantitatif

4.2.1 Uji Asumsi Klasik

Analisis uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah di dalam regresi terdapat masalah-masalah seperti multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan normalitas sehingga dapat diketahui regresi tersebut terjadi penyimpangan atau tidak untuk dilakukan pengujian selanjutnya (Ghozali, 2011).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan adalah normalitas data, dengan pertimbangan bahwa agar memudahkan dalam memberikan persepsi bias tidaknya suatu data bila dibandingkan dengan normalitas grafik. Kriteria berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Sig) > 0,05. Berikut hasil pengujian :

Tabel 4.9
Uji Normalitas Data Model 1
Kualitas Informasi, Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pemakai

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81946407
Most Extreme Differences	Absolute	.163
	Positive	.112
	Negative	-.163
Kolmogorov-Smirnov Z		1.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.214

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data olahan SPSS, 2016 (Lampiran 16)

Nilai *Kolmogorof Smirnof* pada model 1 diperoleh sebesar 1,057 dengan signifikansi sebesar 0,214 yang berarti telah melebihi tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan hasil tersebut maka persyaratan normalitas pada model 1 terpenuhi, yang berarti bahwa pengujian pada variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai memenuhi persyaratan normalitas.

Tabel 4.10
Uji Normalitas Data Model 2
Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kepuasan Pemakai terhadap Net Benefit
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.01814819
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		.711
Asymp. Sig. (2-tailed)		.693

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data olahan SPSS, 2016 (Lampiran 19)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas diperoleh nilai *Kolmogorof Smirnof* sebesar 0,711 dengan nilai signifikansi sebesar 0,693 yang berarti telah melebihi tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan hasil tersebut maka persyaratan normalitas pada model 2 bisa dipenuhi, yang berarti pengujian pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pemakai terhadap *net benefit* memenuhi persyaratan normalitas dan bisa dilanjutkan pada pengujian selanjutnya.

b. Multikolinearitas

Berikut hasil pengujian multikolonieritas yang proses penghitungannya dibantu dengan program SPSS :

Tabel 4.11
Uji Multikolonieritas Model 1
Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan
Pemakai

No	Variabel Penelitian	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Kualits sistem	0,951	1,052	Tidak terjadi problem multikolinieritas
2	Kualitas informasi	0,951	1,052	Tidak terjadi problem multikolinieritas

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2016 (Lampiran 16)

Berdasarkan tabel koefisien 4.11 menunjukkan bahwa nilai tolerance lebih besar dari nilai default yang ditentukan sebesar 0,10 dan VIF juga menunjukkan di bawah angka 10 yang berarti bahwa semua variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai tidak terjadi problem multikolinieritas, sehingga bisa dilakukan pada pengujian selanjutnya.

Tabel 4.12
Uji Multikolonieritas Model 2
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pemakai
terhadap Net Benefit

No	Variabel Penelitian	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Kualits sistem	0,629	1,589	Tidak terjadi problem multikolinieritas
2	Kualitas informasi	0,863	1,158	Tidak terjadi problem multikolinieritas
3	Kepuasan pemakai	0,571	1,751	Tidak terjadi problem multikolinieritas

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2016 (Lampiran 19)

Berdasarkan tabel koefisien 4.12 menunjukkan bahwa semua nilai tolerance lebih besar dari nilai default yang ditentukan sebesar 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF juga menunjukkan di bawah angka 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel kualitas sistem, kualitas informasi terhadap *net benefit* dengan kepuasan pemakai sebagai variabel intervening telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa variabel bebas terhadap variabel terikat tidak terjadi problem multikolinieritas.

c. Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Agar data tidak terjadi problem heteroskedastisitas juga dapat dilihat dari uji glejser dengan kriteria nilai signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%, sehingga disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Berikut seperti dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.13
Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) Model 1
Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan
Pemakai

No	Variabel Penelitian	Unstandarized Coefficients		Sign	Keterangan
		B	Std Error		
1	Kualits sistem	-0,028	0,049	0,576	Tidak terjadi problem heteroskedastisitas
2	Kualitas informasi	0,066	0,068	0,337	Tidak terjadi problem heteroskedastisitas

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2016 (Lampiran 17)

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil pengujian heteroskedastisitas model 1 pada variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakain diperoleh nilai signifikansinya di atas 0,05, dapat

diartikan bahwa semua variabel tidak terjadi problem heterokedastisitas sehingga dapat dilakukan pada pengujian selanjutnya.

Tabel 4.14
Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) Model 2
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pemakai
terhadap Net Benefit

No	Variabel Penelitian	Unstandarized Coefficients		Sign	Keterangan
		B	Std Error		
1	Kualits sistem	-0,120	0,088	0,178	Tidak terjadi problem heteroskedastisitas
2	Kualitas informasi	0,028	0,104	0,790	Tidak terjadi problem heteroskedastisitas
3	Kepuasan pemakai	0,105	0,156	0,504	Tidak terjadi problem heteroskedastisitas

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2016 (Lampiran 20)

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil pengujian heteroskedastisitas pada semua variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pemakain terhadap net benefit terlihat bahwa nilai signifikansinya di atas 0,05, dapat diartikan bahwa semua variabel tidak terjadi problem heterokedastisitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada pengujian dalam penelitian ini tidak terjadi problem heteroskedastisitas sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian tersebut memenuhi asumsi klasik sehingga dapat dilakukan pada pengujian selanjutnya.

4.2.2 Metode Path Analysis

Dalam metode path analysis akan dijelaskan dua tahap, tahap 1 yaitu pengaruh tidak langsung antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai dan tahap 2 yaitu pengaruh langsung antara kualitas sistem,

kualitas informasi dan kepuasan pemakai terhadap net benefit. Berikut hasil pengujian persamaan regresi tersebut:

Tabel 4.15
Hasil Persamaan Regresi Tahap 1

Variabel dependen : Kepuasan pemakai				
Variabel Independen	Standardized Coefficients	Uji t	Sig.	Keterangan
Kualitas sistem	0,554	4,466	0,000	H ₁ diterima
Kualitas informasi	0,247	1,989	0,054	H ₂ ditolak
N = 42				
<i>Adjusted R Square</i> = 0,400				

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2016 (Lampiran 15)

Hasil persamaan regresi pada Tabel 4.14 dinyatakan dalam *Standardized Coefficients* dengan pertimbangan bahwa ukuran variabel bersifat kualitatif/abstrak, sehingga persamaan regresi dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,554 X_1 + 0,247 X_2$$

Penjelasan hasil persamaan regresi antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,554 dengan signifikansi sebesar 0,000, mempunyai arti bahwa semakin berkualitas penerapan sistem Green di Bank BPD Jawa Tengah, maka akan semakin menambah kepuasan para user dalam menggunakan sistem tersebut, dengan asumsi variabel lain adalah konstan.

- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,247 dengan signifikansi sebesar 0,054, mempunyai arti bahwa semakin informasi yang diberikan dalam penerapan sistem Green tersebut bervariasi, maka justru tidak menambah kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
- c. Untuk pengaruh tidak langsung bahwa faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas sistem. Hal itu ditunjukkan dengan nilai koefisien regresinya yang paling besar bila dibandingkan dengan variabel lainnya, yaitu sebesar 0,554.
- d. Nilai koefisien determinasi pada pengaruh tidak langsung ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,400, dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna mampu dijelaskan oleh kedua variabel kualitas sistem dan kualitas informasi sebesar 40%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.16
Hasil Persamaan Regresi Tahap 2

Variabel dependen : Net Benefit				
Variabel Independen	Standardized Coefficients	Uji t	Sig.	Keterangan
Kualitas sistem	0,211	2,080	0,044	H ₃ diterima
Kualitas informasi	0,253	2,279	0,028	H ₄ diterima
Kepuasan pengguna	0,445	3,257	0,002	H ₅ diterima
N = 42				
Adjusted R Square = 0,563				

Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2016 (Lampiran 18)

$$Y_2 = 0,211 X_1 + 0,253 X_2 + 0,445 Y_1$$

Penjelasan dari hasil persamaan regresi pada tahap 2 antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pemakai terhadap *net benefit* dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas sistem terhadap *net benefit* menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,211 dengan signifikansi sebesar 0,044, mempunyai arti bahwa semakin berkualitas penerapan sistem Green di BPD Jawa Tengah, maka akan memberikan manfaat yang bersih bagi perusahaan dalam pengelolaan sistem tersebut.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas informasi terhadap *net benefit* menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,253 dengan signifikansi sebesar 0,028, memberikan pengertian bahwa semakin informasi yang diberikan dalam penerapan sistem green berkualitas, maka akan memberikan manfaat yang lebih dalam memberikan *net benefit* bagi perusahaan.
- c. Nilai koefisien regresi kepuasan pemakai mempunyai nilai positif sebesar 0,445 dan signifikansi sebesar 0,002, memberikan pengertian bahwa semakin tinggi kepuasan para user dalam menggunakan sistem green, maka akan memberikan manfaat yang lebih dalam memberikan *net benefit* bagi perusahaan.
- d. Untuk pengaruh langsungnya seperti terlihat pada tahap 2, faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap *net benefit* adalah kepuasan pemakai. Hal itu ditunjukkan dengan nilai koefisien regresinya yang paling besar bila dibandingkan dengan variabel lainnya, yaitu sebesar 0,445.

- e. Nilai koefisien determinasi pada pengaruh langsung ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,563, dapat diartikan bahwa net benefit mampu dijelaskan oleh ketiga variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pemakai sebesar 56,3%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2.3 Pengujian Hipotesis

1) Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pemakai

Hasil pengujian regresi kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai diperoleh nilai t hitung sebesar 4,466 dengan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Pada *degree of freedom* sebesar 39 ($n - k - 1$; $42 - 2 - 1$), diperoleh nilai t tabel sebesar 2,0227, sehingga nilai t hitung = 4,466 > nilai t tabel 2,0227. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai. Dengan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pengujian mampu menerima hipotesis 1, sehingga dugaan kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai terbukti atau dapat diterima.

2) Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai

Pengujian pengaruh tidak langsung yaitu kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai diperoleh nilai t hitung sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar 0,054 yang berarti telah melebihi dari batas signifikansi sebesar 0,05, sehingga nilai t hitung $1,989 < \text{nilai t tabel } 2,0227$. Dengan hasil tersebut mempunyai arti bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengujian tersebut tidak

mampu menerima hipotesis kedua, sehingga dugaan tersebut tidak terbukti atau tidak dapat diterima.

3) Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Net Benefit*

Hasil perhitungan pengaruh langsung diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas sistem terhadap *net benefit* sebesar 2,080 dengan hasil signifikansi sebesar $0,044 < 0,05$. Pada *degree of freedom* sebesar 38 ($n - k - 1$; $42 - 3 - 1$), diperoleh nilai t tabel sebesar 2,0244, sehingga nilai t hitung = 2,080 > nilai t tabel = 2,0244. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap *net benefit*. Dengan demikian pengujian mampu menerima hipotesis ketiga, sehingga dugaan kualitas sistem berpengaruh terhadap *net benefit* dapat diterima.

4) Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Net Benefit*

Hasil pengujian pengaruh langsung kualitas informasi terhadap *net benefit*, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,279 dengan hasil signifikansi sebesar $0,028 < 0,05$ sehingga nilai t hitung = 2,279 > nilai t tabel = 2,0244. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap *net benefit*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengujian tersebut mampu menerima hipotesis keempat, sehingga dugaan adanya pengaruh kualitas informasi terhadap *net benefit* terbukti.

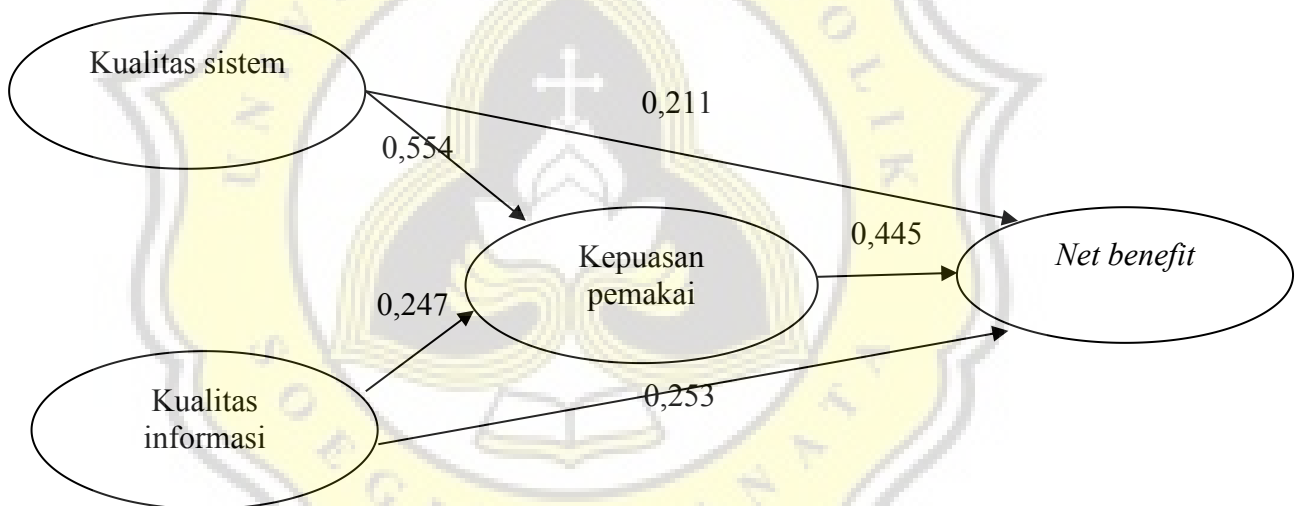
5) Pengaruh Kepuasan Pemakai terhadap *Net Benefit*

Berdasarkan hasil output, diperoleh nilai t hitung untuk variabel kepuasan pemakai terhadap *net benefit* sebesar 3,257 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, sehingga nilai t hitung = 3,257 > nilai t tabel 2,0244. Penjelasan tersebut

dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dugaan adanya pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap *net benefit* terbukti atau dapat diterima.

6) Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Berikut ini akan dijelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap *net benefit* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening seperti terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4.1
Analisis Jalur Variabel

Berdasarkan gambar 4.1 tersebut, dapat dihitung dengan hasil sebagai berikut :

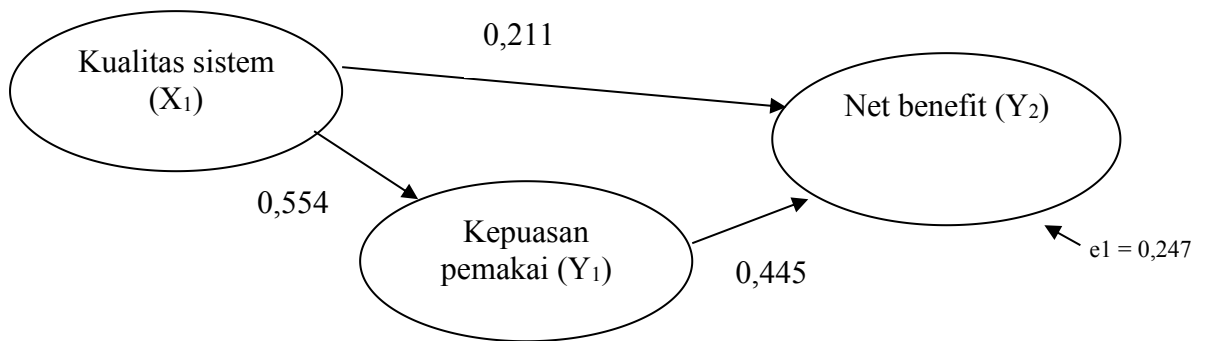
Tabel 4.17
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

No.	Variabel	Pengaruh	<i>Net benefit</i> (Y ₂)	Keterangan
1.	Kualitas sistem (X₁)	Langsung	0,211	
		Tidak Langsung (X ₁ ke Y ₁ menuju Y ₂)	$(0,554 \times 0,445) = 0,247$	Mampu menjadi variabel intervening
2.	Kualitas informasi (X₂)	Langsung	0,253	
		Tidak Langsung (X ₂ ke Y ₁ menuju Y ₂)	$(0,247 \times 0,445) = 0,110$	Tidak mampu menjadi variabel intervening

Sumber : data primer yang diolah, 2016 (Lampiran 15,16)

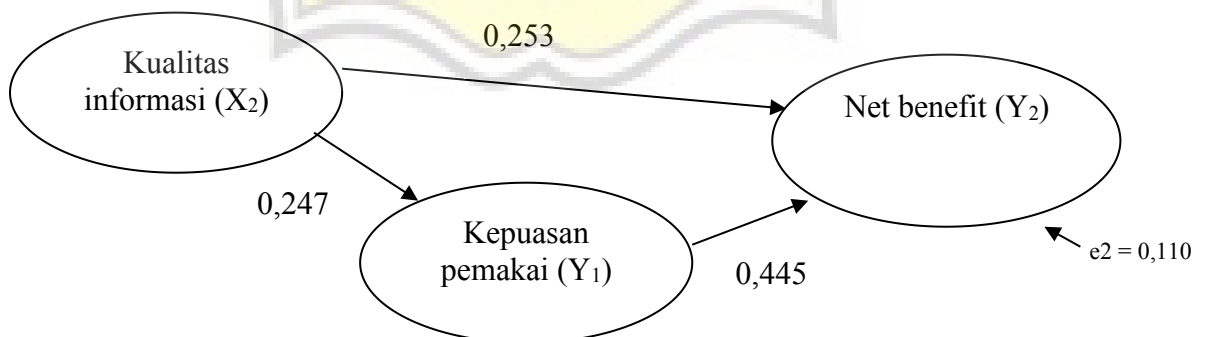
a. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Net Benefit* melalui Kepuasan Pemakai

Berdasarkan hasil perhitungan seperti dijelaskan pada tabel 4.14, terlihat bahwa pengaruh tidak langsung antara kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai menuju ke *net benefit* diperoleh sebesar 0,247 yang berarti telah melebihi pengaruh langsung sebesar 0,211. Hasil tersebut memberikan pengertian bahwa kepuasan pemakai mampu menjadi variabel intervening antara kualitas sistem dengan *net benefit*. Penjelasan tersebut memberikan pengertian bahwa semakin berkualitas penerapan sistem Green di BPD Jawa Tengah, maka akan semakin meningkatkan kepuasan para pemakai dalam menggunakan dan tentunya akan mampu memberikan manfaat yang bersih bagi perusahaan dalam pengelolaan sistem tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



b. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Net Benefit* melalui Kepuasan Pemakai

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai beta pengaruh tidak langsung antara kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai menuju ke *net benefit* diperoleh hasil sebesar 0,110 yang berarti hasil tersebut lebih kecil dari pengaruh langsungnya sebesar 0,253. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pemakai tidak mampu menjadi variable intervening antara kualitas informasi dengan *net benefit*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi hanya berpengaruh terhadap *net benefit* tetapi tidak melalui kepuasan pemakai. Untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsungnya dapat dijelaskan dalam gambar berikut:



4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pemakai

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai, memberikan pengertian bahwa semakin berkualitas penerapan Green di Bank BPD Jawa Tengah, maka akan semakin menambah kepuasan para user dalam menggunakan sistem tersebut. Hal ini sesuai pernyataan DeLone dan McLean (1992) dalam McGill et al. (2003) bahwa *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Jogiyanto (2007) bahwa kualitas sistem (*system quality*) berperan besar dalam mempengaruhi pengguna (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

Apabila Bank BPD Jawa Tengah ingin meningkatkan kepuasan pengguna, maka pihak manajemen perbankan perlu melakukan evaluasi dengan melakukan perubahan lagi terhadap sistem Green yang digunakan, sehingga akan mampu meningkatkan bagi para user yang menggunakannya. Namun apabila pihak manajemen perbankan menemukan adanya penurunan tingkat kepuasan pengguna sistem, hal ini dapat ditelusuri dengan mengamati dan menilai bagaimana kualitas sistem yang digunakan pada sistem Green, serta perusahaan dapat melakukan pemeliharaan sistem tersebut agar dapat mempertahankan kepuasan pengguna sistem.

Para user akan puas dalam menggunakan sistem Green jika sistem tersebut mampu berjalan dengan baik tanpa adanya kendala sistem, seperti sistem yang offline pada jaringan tanpa ada sebab yang pasti. Seringnya para user

menggunakan sistem juga harus ditunjang dengan kemampuan sistem dalam merespon dengan cepat sesuai waktu yang diinginkan. Hasil pertanyaan terbuka yang sudah dirangkum menunjukkan bahwa lambatnya proses sistem (loading) sering menjadi hambatan, baik pada saat user menggunakan hingga proses pencetakan.

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan para user dalam menggunakan sistem Green, diantaranya seringnya para user mengalami kendala jika ada kesalahan input, maka sistem tersebut kurang mampu bekerja dengan baik agar dapat kembali seperti tampilan semula. Begitu halnya dengan kenyamanan para user dalam menyelesaikan pekerjaan sering mengalami kendala, diantaranya lambatnya proses penginputan data serta lambatnya proses pencetakan neraca harian masih sering dialami oleh para user dalam menggunakan sistem Green.

Penelitian ini memberikan implikasi bagi Bank BPD Jawa Tengah dalam mengimplementasikan kualitas system yang berbasis teknologi informasi dengan baik. Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan pengguna sebagai alat ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Ketika sebuah sistem diterapkan akan memungkinkan terjadinya penolakan terhadap sistem tersebut, karena berbagai hal yang pada intinya memang bermuara pada ketidakpercayaan *user* terhadap sistem yang dibangun karena berbagai alasan kepentingan. Akan tetapi jika system yang ditetapkan tersebut mampu bekerja dengan baik sehingga mampu diterima, maka tentu akan menambah kepuasan pemakai dalam menggunakan.

Penelitian ini mendukung dengan penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (1992), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Livari (2005), Istiningih (2009), Purwaningsih (2010), Iranto (2012) dan Winarno (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

4.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai

Hasil penelitian tidak terbukti bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, memberikan pengertian bahwa semakin informasi yang diberikan dalam penerapan sistem Green tersebut bervariasi, maka justru tidak mempengaruhi kepuasan pemakai dalam menggunakan sistem tersebut. Hal tersebut karena bervariasinya informasi yang diberikan pada sistem Green justru tidak mempengaruhi tingkat kepuasan para user disebabkan karena banyaknya variasi dari informasi tersebut justru mengalami kendala dalam proses loading sehingga tidak mampu memberikan informasi secara cepat.

Fenomena menunjukkan bahwa sistem *green* membutuhkan waktu yang lama untuk proses *update* oleh pengelola sistem, sehingga seringkali terjadi keterlambatan SOD (*Start of Day*) pada akhir bulan dan akhir tahun yang mengakibatkan operasional pagi hari terlambat dan juga pada proses tutup buku pada akhir bulan dan akhir tahun juga harus dilakukan secara manual, sehingga user harus bekerja ekstra time untuk dapat menyelesaikan pekerjaan. Banyaknya variasi pada sistem *green* mempengaruhi penyajian data yang tidak praktis, sehingga user harus kembali pada menu-menu sebelumnya untuk mendapatkan data yang diinginkan.

Banyaknya informasi dalam sistem tersebut apabila berjalan dengan baik, tentu akan menambah kepuasan bagi para user yang memakainya. Akan tetapi jika sistem tersebut tidak berjalan dengan baik disebabkan karena banyak variasi dari informasi yang diberikan tentu tidak mempengaruhi kepuasan para user. Hal itu dapat dilihat dari banyaknya komplain dari para user terkait dengan informasi data nasabah untuk pencairan kredit, dimana para user sulit mengetahui tanda tangan yang asli di KTP debitur sehingga para user harus mengecek ulang KTPnya lewat sistem yang lain.

Kelengkapan informasi juga harus ditunjang dengan kecepatan, ketepatan waktu dan keakuratan dari para user dalam mengakses sistem tersebut. Jika informasi dari sistem tersebut lengkap dan mampu memberikan informasi secara tepat waktu, tentu akan menambah kepuasan para user, akan tetapi jika lengkapnya informasi yang diberikan tidak ditunjang dengan tingginya kecepatan, ketidaktepatan waktu serta keakuratan para user dalam mengoperasikan sistem tentu akan membuat user tidak puas.

Penelitian ini tidak mendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiningasih (2009), Purwaningsih (2010), Iranto (2012) dan Winarno (2014), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.3.3 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Net Benefit*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap *net benefit*, dapat diartikan bahwa semakin berkualitas penerapan sistem Green di BPD Jawa Tengah, maka akan memberikan

manfaat yang bersih bagi perusahaan dalam pengelolaan sistem tersebut. Hal ini sesuai pernyataan Yusof (2014) bahwa evaluasi sistem yang berkualitas adalah hal yang krusial karena evaluasi dilakukan untuk memastikan keefektifan implementasi dan dampak yang positif dalam memberikan manfaat yang bersih bagi perusahaan dalam pengelolaan sistem tersebut.

Dengan terbuktinya hasil penelitian tersebut, maka pihak manajemen perbankan harus terus melakukan evaluasi terhadap sistem Green agar mampu memberikan manfaat bagi kemajuan perusahaan. Dalam hal ini sistem Green harus mampu menyesuaikan dengan baik terhadap perubahan pada permintaan baru yang dibutuhkan oleh para user. Artinya bahwa dengan adanya perubahan yang sewaktu-waktu dibutuhkan oleh user terkait dengan pekerjaan yang dilakukan, maka sistem tersebut harus mampu dengan cepat menyesuaikan perubahan.

Kecepatan sistem Green dalam merespon permintaan user tentu akan mampu memberikan manfaat terutama dalam meningkatkan kinerja user, sehingga keterlambatan dalam mencari informasi dapat dikurangi. Seringnya para user dalam melakukan input tentu harus juga menjadikan evaluasi bagi pihak manajemen dalam memperbaiki sistem tersebut, diantaranya kurangnya kecepatan program dalam sistem tersebut untuk kembali ke tampilan awal saat terjadi kesalahan sering dialami oleh user. Untuk itu harus menjadi perhatian bagi pihak manajemen perbankan agar kinerja para user dapat bekerja secara maksimal.

Penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan oleh Mastan dan Winarno (2013) serta Prasojo dan Pratomo (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berperan besar dalam meningkatkan net benefit bagi perusahaan. Akan tetapi

penelitian ini tidak didukung oleh Hendra dan Sukardi (2015) bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap net benefit.

4.3.4 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Net Benefit*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap *net benefit*, memberikan pengertian bahwa semakin informasi yang diberikan dalam penerapan sistem green berkualitas, maka akan memberikan manfaat yang lebih dalam memberikan *net benefit* bagi perusahaan. Hal ini sesuai pernyataan Bailey dan Pearson (1983) menjelaskan bahwa informasi dikatakan berkualitas jika informasi yang diberikan mempunyai accuracy, timeliness, completeness dan format agar mampu memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan.

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan DeLone dan McLean bahwa terdapat hubungan kausal antara kesuksesan sistem informasi dengan *net benefit*, dimana semakin sistem informasi yang digunakan berkualitas, maka tentu akan membawa manfaat yang positif bagi perusahaan dalam penggunaan sistem tersebut. Terbuktinya hasil penelitian tersebut, maka agar informasi tersebut mampu memberikan manfaat bagi perusahaan tentu informasi tersebut harus dapat dipertanggung jawabkan. Hal tersebut karena informasi tersebut berkaitan dengan data nasabah untuk pencairan kredit, sehingga data tersebut harus dapat dipertanggung jawabkan keaslian dan keakuratannya dengan lengkap agar tidak terjadi kesalahpahaman di kemudian hari. Hasil penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan oleh Mastan dan Winarno (2013), Prasojo dan Pratomo (2014)

dan Hendra dan Sukardi (2015) jika kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *net benefit*.

4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pemakai terhadap *Net Benefit*

Kepuasan pemakai terbukti mempunyai pengaruh terhadap *net benefit*, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepuasan para user dalam menggunakan sistem green, maka akan memberikan manfaat yang lebih dalam memberikan *net benefit* bagi perusahaan. Hal ini sesuai pernyataan DeLone dan McLean (1992) dalam McGill et al. (2003) bahwa Penerapan sistem yang baik tentu akan mampu memberikan *net benefit* jika para karyawan selaku pemakai merasa puas selama menggunakan system tersebut. Penerapan sistem tersebut tidak hanya bermanfaat bagi karyawan selaku pemakai system akan tetapi juga harus mampu memberikan *net benefit* bagi perusahaan. Lebih lanjut Jogiyanto (2007) juga mengemukakan bahwa kepuasan user sangat mempengaruhi *net benefit*.

Sistem mampu memberikan manfaat positif bagi perusahaan jika didukung dengan tingginya kepuasan para user dalam menggunakan, diantaranya bagaimana sistem tersebut mampu bekerja dengan baik dengan memberikan kemudahan pada user dalam menyelesaikan pekerjaan. Bentuk kepuasan para user dapat ditunjukkan dengan adanya pujian terhadap sistem yang digunakan, serta tidak adanya keluhan dari para user selama menggunakan sehingga akan mampu memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendra dan Sukardi (2015) bahwa kepuasan user sangat mempengaruhi tingginya *net benefit* yang dirasakan perusahaan.