

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN PEMAKAI: KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh derajat S-2 Magister Akuntansi**



**Diajukan Oleh**

**Nama : Wahyu Meiranto  
Nim : C4C000373**

**Kepada  
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
Tahun 2003**

## PERSEMBAHAN

*Tesis ini kupersembahkan untuk istri dan anakku  
tercinta “Elen Puspitasari” dan  
“Dhafin Hilmy Zidane”*

Tesis berjudul

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI: KETIDAKPASTIAN  
TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

yang dipersiapkan oleh

**Wahyu Meiranto**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 September 2003  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

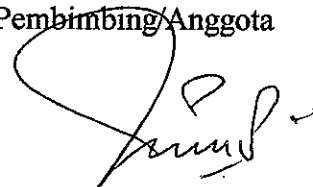
**Susunan Tim Penguji**

Pembimbing Utama/Ketua



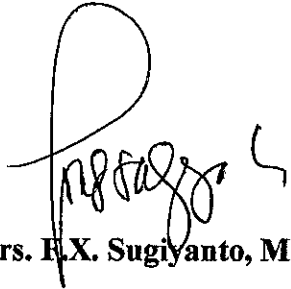
**Drs. M. Syafrudin, MSi, Akt**

Pembimbing/Anggota



**Dra. Zulaekha, MSi, Akt**

**Anggota Tim Penguji**



**Drs. H.X. Sugiyanto, MS**



**Dr. Djaka Isgiyarta, MSi, Akt**



**Drs. H. Mohammad Nasir, MSi, Akt**

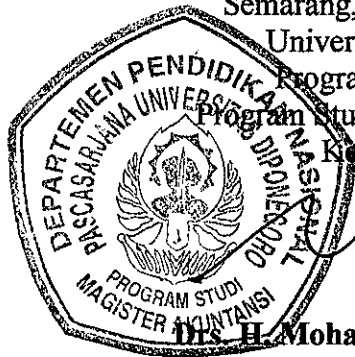
Semarang, 10 September 2003

Universitas Diponegoro

Program PascaSarjana

Program Studi Magister Akuntansi

Ketua Program



**Drs. H. Mohammad Nasir, MSi, Akt**

<b>UPT-PUSTAK-UNDIP</b>	
No. Daft:	2222 / T / MA / c1
Tgl.	12 Feb 04

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt, yang memberikan rahmat, karunia, taufik dan hidayah-Nya sehingga tesis dengan judul “PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI: KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING” akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

Tesis ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu sebagai rasa penghargaan dan ungkapan terima kasih, saya haturkan kepada:

1. Bapak Drs. Mohammad Nasir, MSi, Akt, sebagai Direktur Program Magister Akuntansi UNDIP.
2. Bapak Drs. Mohammad Syafrudin, MSi, Akt, sebagai dosen pembimbing 1, yang telah dengan sabar membimbing penulis.
3. Ibu Dra. Zulaekha, MSi, Akt, sebagai dosen pembimbing 2, yang juga telah bersedia meluangkan waktunya dan dengan sabar telah membimbing penulis.
4. Papah, Drs. Daryono Rahardjo, MM, yang tiada hentinya selalu mengingatkan dan menasehati penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.
5. Istriku, Elen Puspitasari, SE, MSi, yang selalu setia menemani dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Dan juga anakku Dhafin Hilmy Zidane, sebagai semangatku dalam menyelesaikan tesis.
6. Kakak dan kakak ipar, yang juga selalu menasehati penulis.
7. Dan pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan oleh penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, dan semoga dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, Agustus 2003

Penulis

Wahyu Meiranto

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. End-User Computing .....	8
2.1.2. Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	10
2.1.3. Kepuasan Pemakai .....	11
2.1.4. Ketidakpastian Tugas.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian.....	17
2.3.1. Pemanfaatan dan Kepuasan Pemakai.....	18

2.3.2. Ketidakpastian Tugas dan Pemanfaatan .....	19
2.3.3. Ketidakpastian Tugas, Pemanfaatan dan Kepuasan Pemakai.....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
3.1. Kriteria Responden & Penentuan Populasi.....	22
3.2. Pengambilan Sampel.....	22
3.3. Jenis Data dan Cara Pengumpulannya.....	23
3.4. Pengukuran Variabel.....	23
3.4.1. Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	24
3.4.2. Kepuasan Pemakai.....	24
3.4.3. Ketidakpastian Tugas.....	25
3.5. Teknik Pengujian Data.....	26
3.5.1. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	26
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	27
3.5.1.1. Uji Multikolinearitas.....	27
3.5.1.2. Uji Autokorelasi.....	28
3.5.1.3. Uji Heterokedastisitas .....	28
3.5.1.4. Uji Normalitas.....	29
3.6. Teknik Analisis.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1. Pengumpulan Data.....	32
4.2. Karakteristik Responden .....	32
4.3. Uji Reliabilitas dan Validitas .....	33
4.3.1. Keanekaragaman Pemanfaatan.....	33
4.3.2. Tingkat Pemanfaatan .....	34
4.3.3. Kepuasan Pemakai.....	34
4.3.4. Variasi Tugas .....	35
4.3.5. Analisa Tugas.....	35
4.4. Statistik Deskriptif.....	36

4.5. Korelasi Antar Variabel .....	40
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	40
4.6.1. Uji Multikolinearitas .....	40
4.6.2. Uji Autokorelasi.....	41
4.6.3. Uji Heterokedastisitas .....	42
4.6.4. Uji Normalitas.....	43
4.7. Uji Hipotesis .....	44
4.7.1. Pemanfaatan dan Kepuasan Pemakai.....	44
4.7.2. Ketidakpastian Tugas dan Pemanfaatan .....	45
4.7.3. Pemanfaatan, Ketidakpastian Tugas dan Kepuasan Pemakai.....	46
4.8. Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	50
5.1. Kesimpulan .....	50
5.2. Keterbatasan.....	52
5.3. Saran .....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 2. Pengukuran Terhadap Variabel Penelitian .....	26
Tabel 3. Data Kuesioner .....	32
Tabel 4. Data Responden .....	33
Tabel 5. Uji Reliabilitas dan Validitas .....	36
Tabel 6. Hasil Statistik Deskriptif .....	39
Tabel 7. Matrik Korelasi Antar Variabel .....	40
Tabel 8. Uji Multikolinearitas .....	41
Tabel 9. Uji Autokorelasi .....	42
Tabel 10. Uji Heterokedastisitas .....	42
Tabel 11. Uji Patial Correlation antara Task Uncertainty dan Utilization .....	46
Tabel 12. Persamaan regresi .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Yang Dikembangkan .....	18
Gambar 2. Uji Normalitas.....	43

## ABSTRACT

The aim of this research is to test the influence of the diversity and the extent of utilization of information technology on the end-users computing satisfaction. This research is also to test the interaction effect between two dimensions of task uncertainty, which are task variability and analyzability with the two dimensions of utilization of information technology on the end-users computing satisfaction.

The samples and respondents from this research are employees of banking firms who use computer and a number of business applications. This research used survey method with 73 samples. Analysis methods used in this research is multiple regression to examine correlation between dimension of utilization with end-users computing satisfaction. And this research also examined the relationship between the two dimension of utilization and the two dimensions of task uncertainty. While, to examine interaction effect between two dimensions of utilization and two dimension of task uncertainty on the end-users computing is used moderated regression analysis (MRA).

The result shows that the diversity and the extent of utilization have a positive influence on the end-users computing satisfaction. While, the diversity of utilization have a positive relationship with task variability, and then extent of utilization have a negative relationship with task analyzability. And the test of interaction effect between two dimensions of utilization and two dimensions of task uncertainty have not significantly influence on the end-users satisfaction.

**Key Words:** *utilization of information technology, diversity and extent of utilization, task uncertainty, task variability and analyzability, and end-users computing satisfactions.*

## ABSTRAKS

Penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk menguji adanya pengaruh dari keanekaragaman pemanfaatan dan tingkat pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai dari pengguna akhir komputer. Penelitian ini juga akan menguji adanya pengaruh interaksi dari dua dimensi dari ketidakpastian tugas (variasi dan analisa tugas) dengan dua dimensi pemanfaatan teknologi informasi, yaitu keanekaragaman dan tingkat pemanfaatan terhadap kepuasan pemakai dari pengguna akhir komputer.

Penelitian ini mengambil sampel yaitu karyawan perusahaan jasa perbankan dengan respondennya adalah karyawan yang menggunakan komputer dan aplikasi bisnis yang ada di dalam komputer. Penelitian ini menggunakan metode survei langsung dengan responden sebanyak 73 orang (sampel). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, yang mana untuk menguji adanya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dengan dua dimensinya (keanekaragaman dan tingkat pemanfaatan) terhadap kepuasan pemakai dari pengguna akhir komputer. Dan juga akan dilakukan analisis terhadap hubungan antara ketidakpastian tugas dengan pemanfaatan. Sedangkan untuk menguji pengaruh interaksi antara dua dimensi dari pemanfaatan (keanekaragaman dan tingkat pemanfaatan) dengan dua dimensi ketidakpastian tugas (variasi dan analisa tugas) terhadap kepuasan pemakai dari pengguna akhir komputer digunakan alat analisis *moderated regression analysis*.

Hasil dari pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa keanekaragaman dan tingkat pemanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dari pengguna akhir komputer. Sedangkan keanekaragaman mempunyai hubungan yang positif dengan variasi tugas, dan tingkat pemanfaatan mempunyai hubungan yang negatif dengan analisa tugas. Sedangkan hasil pengujian dari pengaruh interaksi antara keanekaragaman dan tingkat pemanfaatan dengan variasi tugas dan analisa tugas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai dari pengguna akhir komputer.

Kata kunci: pemanfaatan teknologi informasi, keanekaragaman dan tingkat pemanfaatan, ketidakpastian tugas, variasi dan analisa tugas, dan kepuasan pemakai.

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu kumpulan unit-unit pengambil keputusan untuk mewujudkan tujuan organisasi yang bersangkutan. Sebagai sistem, setiap organisasi atau perusahaan menerima masukan-masukan dan mengubah menjadi keluaran-keluaran dalam bentuk produk atau jasa. Perusahaan merupakan suatu sistem yang bersifat fisik, namun dikelola dengan menggunakan suatu sistem konseptual. Dan secara konseptual, seluruh sistem organisasional mencapai tujuannya melalui proses alokasi sumber daya, yang diwujudkan melalui proses pengambilan keputusan manajerial. Suatu informasi merupakan salah satu jenis sumber daya yang tersedia bagi para manajer dan dapat dikelola seperti halnya sumber daya yang lainnya. Sehingga suatu informasi memiliki nilai ekonomis pada saat informasi tersebut mendukung keputusan alokasi sumber daya, yang akhirnya mendukung sistem untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Bodnar & Hopwood, 1995).

*Output* informasi dari suatu komputer digunakan oleh para manajer, non manajer, maupun orang-orang dan organisasi-organisasi di dalam suatu perusahaan. Manajer berada dalam semua tingkat organisasional perusahaan, dan dalam semua area fungsional perusahaan, dan melaksanakan berbagai fungsi dan peran. Sehingga dalam perkembangan teknologi yang sangat pesat seperti sekarang ini para manajer perlu mengerti akan komputer (*computer literate*) dan informasi (*information literate*) (McLeod, 1995). Dan ada beberapa hal yang telah menyebabkan pesatnya perkembangan

penggunaan teknologi informasi dengan cepat oleh pengguna komputer, yaitu perkembangan teknologi, keterbatasan metode tradisional dalam menyampaikan suatu informasi, meningkatnya kemampuan seorang *user* dalam menggunakannya.

Penerapan ataupun pengadopsian teknologi informasi terbaru telah banyak dilakukan oleh organisasi, terutama organisasi yang di dalam mengoperasikan kegiatan sehari-harinya sangat bergantung pada penggunaan teknologi informasi. Keberhasilan suatu teknologi informasi yang diterapkan sangat bergantung pada keahlian maupun kecakapan dari individu yang mengembangkan pengadopsian teknologi tersebut. Dan untuk mendukung semua itu dalam suatu organisasi perlu adanya suatu pusat informasi (*information center*), yang mana digunakan oleh *user* untuk melaksanakan tugasnya sehari-hari.

Pada sebagian besar organisasi, pusat informasi secara fisik memberikan fasilitas kepada *end-user* agar dapat melakukan akses *hardware* maupun *software*, meminta dukungan pengembangan aplikasi, dan memperoleh pelatihan (*training*) (Sprague dan McNurlin, 1986). Jika suatu unit organisasi yang ingin berhasil dengan baik dalam kegiatannya, maka perlu adanya identifikasi atas informasi yang diperlukan oleh manajemen, yaitu lebih memfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dengan baik (Rockart, 1979). Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman informasi dalam melaksanakan tugasnya. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong adanya pencapaian tugas dengan baik dan tepat, sehingga akan bermanfaat bagi manajemen dalam mengambil suatu keputusan.

Perusahaan seperti perusahaan jasa perbankan, pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh para karyawannya sangat tinggi. Karena perusahaan jasa

perbankan (bank) sangat kompleks di dalam menghadapi kemajuan teknologi seperti sekarang ini, yang mana kebutuhan seseorang untuk menggunakan komputer dalam tugas sehari-harinya sangat tinggi. Selain itu perusahaan jasa perbankan harus dapat menghadapi kemajuan teknologi informasi, seperti untuk kecepatan pelayanan kepada nasabah, untuk melakukan transfer rekening antar bank ataupun antar wilayah, sehingga bagaimana bank mengatasi hal tersebut. Mau tidak mau perusahaan harus memiliki suatu sistem informasi yang memadai untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah atau pelanggannya, dan hal tersebut harus dapat diikuti dengan sumber daya manusia yang memadai pula.

Untuk menentukan apakah suatu sistem informasi memang diperlukan dan dapat digunakan dengan baik, maka faktor yang dapat dipertimbangkan adalah kepuasan pemakai dari suatu sistem tersebut (Choe, 1996). Kepuasan *end-user computing* secara potensial dapat diukur oleh kegunaan sistem informasi yang mendukung dalam pembuatan keputusan. Kegunaan aplikasi *end-user* dalam pembuatan keputusan dapat ditingkatkan jika *output* yang dihasilkan merupakan suatu informasi yang diperlukan oleh *user* (Bailey dan Pearson, 1983) dan aplikasinya yang mudah untuk digunakan. Kemudahan dalam penggunaan (*user friendliness*) merupakan hal yang penting dalam mendukung keputusan manajerial tentang *decision support sistem* (DSS).

Beberapa peneliti menggunakan pendekatan “pemanfaatan” untuk mengevaluasi faktor-faktor kondisional yang menyebabkan suatu sistem informasi menjadi lebih efektif. Dan faktor-faktor kondisional yang mempengaruhi suatu sistem informasi akuntansi manajemen tersebut antara lain adalah ketidakpastian lingkungan (Gordon dan

Narayana, 1984; Gul 1991), kompleksitas teknologi (Chenhall dan Morris, 1986), perbedaan aktivitas (Mia dan Chenhall, 1994), dan ketidakpastian tugas (Chong, 1996).

Pemanfaatan (*utilization*) dalam hal ini mempunyai dua karakteristik yang digunakan, yaitu keanekaragaman (*diversity*) dan tingkat (*extent*) pemanfaatan. Keanekaragaman pemanfaatan dapat diartikan dengan banyaknya aplikasi bisnis perangkat lunak (*software*) yang dapat digunakan dalam pekerjaan yang menggunakan komputer. Semakin beragamnya aplikasi bisnis yang dipakai oleh perusahaan, maka semakin beragam pula pengetahuan seorang karyawan untuk menggunakan perangkat lunak (aplikasi bisnis) tersebut. Dan dengan beragamnya aplikasi bisnis dalam perusahaan, kemampuan untuk menganalisa suatu tugas yang dihadapi oleh karyawan perusahaan akan meningkat. Untuk tingkat (*extent*) pemanfaatan dapat diartikan sebagai seberapa jauh penggunaan komputer, baik itu jam maupun frekuensinya, dimana semakin rendah kemampuan seseorang untuk menganalisa suatu tugas yang diberikan oleh perusahaan, maka keinginan untuk menggunakan komputer semakin tinggi.

Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan pemanfaatan (*utilization*) telah digunakan secara luas sebagai tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi (Amoroso & Cheney, 1991). Dua variabel tersebut bermanfaat untuk mengukur keberhasilan dalam penelitian tentang *end-user computing* atau EUC (Schiffman et. al, 1992; Doll & Torkzadeh, 1988). Dan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi, maka pemanfaatan merupakan ukuran terbaik yang lebih obyektif dan mudah untuk dikuantifikasikan (DeLone & McLean, 1992). Dimana penelitian yang menggunakan

“pemanfaatan” (*utilization*) sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi, merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kepuasan pemakai.

Bagaimanapun juga peneliti yang menggunakan pendekatan ataupun instrumen “kepuasan pemakai” (*user satisfaction*) memiliki beberapa masalah yang cukup signifikan, yang mana mereka semata-mata percaya bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tanpa adanya bagian akuntansi untuk dimensi yang berhubungan dengan kinerja/performa (*performance-related dimension*) (performa yang berkaitan dengan tujuan perusahaan dimana sistem tersebut didesain) adalah berdasarkan dimensi kognitif (*cognitive dimension*) (keyakinan akan karakteristik sistem tersebut) dan dimensi afektif (*affective dimension*) (kebiasaan akan sistem dan penggunaan sistem tersebut) (Etezadi-Amoli & Farhoomand, 1996). Lebih lanjut dalam hubungan antara pemanfaatan (*utilization*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) terdapat ketidakkonsistenan, yang mana hasil studi empiris yang bertentangan membawa suatu kesimpulan, bahwa hubungan antara kedua variabel ini dibutuhkan suatu investigasi atau penyelidikan yang lebih lanjut (Igbaria & Nachman, 1990).

Banyak penelitian yang menguji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku individu dalam menggunakan teknologi informasi. Teori perspektif menyebutkan bahwa individu akan menggunakan komputer jika mereka mengetahui akan manfaat positif akan penggunaan komputer tersebut (Thompson et, al., 1991). Penelitian tentang penggunaan sistem informasi di Indonesia telah dilakukan antara lain oleh Chandrarin dan Indriantoro (1997), yang mengemukakan bahwa 10% variasi perubahan kepuasan pemakai

dipengaruhi oleh variasi perubahan partisipasi pemakai. Sehingga 90% sisanya adalah faktor lain yang diduga mempunyai hubungan dengan kepuasan pemakai.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan di atas, maka penelitian dimaksudkan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian berikut ini::

1. Apakah terdapat pengaruh antara keanekaragaman (*diversity*) dan tingkat (*extent*) pemanfaatan teknologi formasi dengan kepuasan pemakai pada *end user computing*.
2. Bagaimana pengaruh ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating pada hubungan antara keanekaragaman (*diversity*) dan tingkat (*extent*) pemanfaatan teknologi dengan kepuasan pemakai pada *end user computing*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut di bawah:

1. Untuk menganalisis hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi (*utilization of information technology*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) pada *end user computing*.
2. Dan juga untuk menganalisis pengaruh ketidakpastian tugas (*task uncertainty*) pada hubungan pemanfaatan (*utilization*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) pada *end user computing*.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan suatu pemahaman tentang pentingnya mengadopsi teknologi informasi, yang mana akan dapat meningkatkan kinerja dengan mengurangi ketidakpastian tugas yang terjadi dalam kehidupan kerja sehari-hari.
2. Diharapkan mampu untuk memberikan suatu acuan bagi penelitian lainnya di bidang sistem informasi di masa yang akan datang.

#### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan ini adalah seperti di bawah ini:

Bab I merupakan pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori, yang di dalamnya dibahas tentang literature/teori yang mendukung kerangka teoritis dan hipotesis penelitian yang disampaikan.

Bab III membahas mengenai metodologi penelitian, yang meliputi pemilihan dan pengumpulan sample, pengukuran variabel dan metode analisis data.

Bab IV membahas tentang analisis data, yang mana untuk menguji hipotesis yang disampaikan pada bab-bab sebelumnya.

Bab V menyajikan suatu kesimpulan atas analisis data yang telah dilakukan dalam bab sebelumnya, serta implikasi dan keterbatasan penelitian.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. *End-User Computing***

Definisi *end user* adalah orang-orang yang berinteraksi dengan sistem informasi yang berbasis komputer dan hanya sebagai konsumen ataupun pemakai (Cotterman dan Kumar, 1989; Harrison dan Rainer, 1992) atau orang-orang yang membutuhkan hasil dari aplikasi suatu perangkat lunak (*software*) untuk melaksanakan pekerjaannya (Parker, 1989). Sedangkan menurut McLeod (1995) *end user* sinonim dengan pemakai, sehingga ia menggunakan produk akhir sistem berbasis komputer.

Dalam memberikan definisi *end-user computing*, Rivard and Huff (1985) berusaha untuk lebih memastikan dengan membedakan antara *user developed applications* (UDA) dan suatu kumpulan aktivitas yang lebih luas yang berhubungan dengan EUC. Sipior & Sanders (1989) mendefinisikan EUC (*end-users computing*) sebagai suatu perkembangan dan melakukan aktivitas yang terkait dengan penggunaan sumber daya komputer untuk melaksanakan ataupun memfasilitasi pekerjaan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab.

Studi tersebut di atas, mendefinisikan EUC lebih luas secara langsung, yang mana seorang individu menggunakan komputer, meliputi semua aktivitas yang terkait dengan komputer tersebut, oleh *non-DP professionals*, untuk melengkapi/menyelesaikan

ataupun memfasilitasi suatu pekerjaan (Rainer & Harrison, 1994; Sipior & Sanders, 1989; Doll & Torkzadeh, 1989; Eindor & Segev, 1991). Dan studi ini menjelaskan *end-users* sebagai *non-DP professionals* yang menggunakan dan kadang-kadang meningkatkan dan *manage* aplikasi yang berbasis komputer untuk mendukung pekerjaan mereka dalam suatu wilayah fungsional ( Alavi, 1985; Benson, 1983; Sipior & Sanders, 1989; Trauth & Cole, 1992).

Menurut Parker (1989) *end-user computing* merupakan penggunaan sistem komputer oleh *end user* untuk memperoleh hasil yang bermanfaat. Menurut McLeod (1995) ada hal-hal yang menyebabkan berkembangnya *end-user computing*, yaitu:

1. *Meningkatnya Pengetahuan tentang Komputer*. Sejak awal 1980-an, dampak dari program-program pendidikan komputer di tingkat universitas dan pra-universitas sangat terasa. Berbagai tingkatan manajemen, terutama di tingkat bawah, mulai diisi oleh orang-orang yang menguasai komputer dengan baik.
2. *Antrian Jasa Informasi*. Para spesialis informasi selalu memiliki lebih banyak pekerjaan daripada yang dapat mereka tangani. Unit jasa informasi tidak dapat menanggapi cukup cepat, dan terjadi timbunan pekerjaan yang menunggu untuk diolah dengan komputer.
3. *Perangkat Keras Yang Murah*. Pada periode yang sama, pasar dibanjiri oleh komputer mikro yang murah. Para pemakai dapat memperoleh perangkat keras mereka sendiri dengan memesan pada toko kompuetr lokal melalui telepon dan membayarnya dengan dana kas kecil.

4. *Perangkat Lunak Jadi*. Perusahaan-perusahaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), keduanya memproduksi perangkat lunak yang mampu melaksanakan tugas-tugas akuntansi dasar maupun menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

### 2.1.2. Pemanfaatan Teknologi Informasi (*utilization of information technology*)

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya, yang mana pengukuran manfaatnya berdasarkan frekuensi penggunaannya dan keanekaragaman (*diversity*) aplikasi yang dijalankan (Thompson, et al., 1991; 1994). Suatu informasi diperlukan untuk mengurangi adanya ketidakpastian tugas, dan akan mempengaruhi pemrosesan informasi organisasi yang kemudian akan mempengaruhi informasi yang diperlukan oleh individu dalam pekerjaannya (Galbraith, 1973; Brown and Bostrom, 1994). Tingkat partisipasi pengguna (*user*) yang tinggi akan menghasilkan suatu sistem yang sesuai dengan keahlian penggunanya (*user*) tersebut (Saleem, 1996), dan menghindari ketidakpastian tugas dalam pekerjaan yang tinggi (Debrabander dan Theirs, 1984).

Penggunaan sistem informasi, pemanfaatan teknologi informasi oleh individu, kelompok maupun organisasi, merupakan variabel utama dalam suatu riset tentang sistem informasi. Penggunaan sistem merupakan variabel utama yang mempengaruhi kinerja manajerial (Sharda et al, 1988; Davis, 1989; Swanson, 1982). Dan penggunaan sistem akan mendorong manajer untuk mengevaluasi dampak dari teknologi informasi itu sendiri.

### 2.1.3. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai lebih sering dihubungkan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja menurut Davis dan Nestrone (1978) didefinisikan sebagai “*a set of favorable or unfavorable feelings with which employees view their work*”. Kepuasan pemakai menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, yang mana tempat seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Menurut Ives, Baroudi dan Olson (1980), kepuasan pemakai didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pemakai. Untuk mengurangi resiko kegagalan sistem informasi, maka organisasi harus mampu untuk memprediksi *outcome* (hasil) sejak dini, agar tahap pengembangan sistem informasi dapat berjalan dengan baik (Ginzberg, 1981).

Efektivitas kinerja akan dipengaruhi oleh kapasitas pemrosesan informasi yang diperlukan. Informasi yang diperlukan oleh *user* timbul karena adanya ketidakpastian tugas, sedangkan kapasitas pemrosesan informasi akan tergantung pada pemanfaatannya (Kim, Suh dan Lee, 1998). Dengan demikian kepuasan pemakai akan meningkat jika terdapat keselarasan antara pemanfaatan dengan ketidakpastian tugas. Pemanfaatan merupakan suatu perilaku karyawan dalam tugas teknologinya, pengukurannya berdasarkan frekuensi penggunaan dan keanekaragaman (*diversity*) aplikasi yang dijalankan (Thompson, et al., 1991; 1994).

Menurut Chenhall dan Morris (1986), tingkat keandalan informasi ditentukan oleh *broad-scope* informasi, yaitu sistem informasi yang mewakili dimensi fokus, *time horizon*, dan kuantifikasi (Gordon dan Narayana, 1984). Serta informasi *timeliness*, yaitu ketepatan informasi dalam mendukung manajer menghadapi ketidakpastian yang terjadi dalam lingkungan kerja mereka (Amev, 1979; Gordon dan Narayana, 1984).

#### 2.1.4. Ketidakpastian Tugas (*task uncertainty*)

Ketidakpastian tugas merupakan selisih antara jumlah informasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan jumlah informasi yang telah diproses (Galbraith, 1973; dan Chong, 1996). Tingkat ketidakpastian tugas yang tinggi membutuhkan tingkat informasi yang lebih banyak (Fly Slocum, 1984). Dalam situasi ketidakpastian yang rendah, dimungkinkan pengembangan dan penerapan peraturan, kebijakan dan standar yang telah ditentukan sebelumnya untuk pelaksanaan tugas (Tushman dan Nadler, 1978). Keadaan ketidakpastian tugas yang rendah mungkin terjadi pada industri yang menggunakan teknologi rutin untuk memproduksi *mature product*.

Para peneliti baik itu di bidang sistem informasi manajemen (MIS) maupun teori organisasi menyadari betapa dekatnya hubungan antara ketidakpastian tugas dengan pemrosesan informasi organisasional (Ghani, 1992). Perrow (1967) mengusulkan dan menjelaskan tentang dua dimensi dari ketidakpastian tugas (*task uncertainty*), yaitu variasi tugas (*task variability*) dan analisa tugas (*task analyzability*). Variasi tugas (*task variability*) didefinisikan sebagai beberapa hal yang luar biasa, yang tidak diharapkan dan kisah kejadian yang harus dihadapi, yang mana memerlukan prosedur dan metode yang

berbeda untuk mengerjakan suatu pekerjaan (Perrow, 1967). Dimensi yang kedua, analisa tugas (*task analyzability*), didefinisikan sebagai ketersediaannya pengetahuan yang nyata tentang suatu aktivitas tugas (Sprecht, 1986), dan tingkat kompleksitas proses pemahaman dalam menjalankan suatu tugas (Perrow, 1967). Dan ini menggambarkan bahwa bagaimana seorang individu merespon masalah yang akan timbul dalam proses penyelesaian tugasnya.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian di bidang sistem informasi menjelaskan tentang penggunaan sistem yang berbeda dalam konseptualisasi dan operasional variabelnya (Goodhue, 1982). Pemanfaatan (*utilization*) merupakan satu ukuran keberhasilan sistem informasi (DeLone dan Mclean, 1992). Beberapa peneliti seperti Lucas (1973), Ives et al. (1980) meneliti bahwa pemanfaatan sistem merupakan komponen kunci dalam *theoretical framework* nya (kerangka teoritis). Kemudian penelitian-penelitian tersebut diperluas oleh Zmud (1979) dalam suatu riset empirisnya tentang sistem informasi manajemen yang menjelaskan suatu bentuk ukuran kegunaan sistem, yang mana ada dua macam yaitu:

1. *Subyektif*, merupakan ukuran yang digunakan dalam penelitian eksperimen atau *field study* yang datanya diperoleh dengan cara kuesioner atau melakukan wawancara (*interview*). Seperti penelitian tentang manfaat yang diperoleh dengan menggunakan sistem informasi yang dilakukan oleh Lucas (1973), DeLone (1988) dan Davis (1989).

2. *Obyektif*, merupakan ukuran kegunaan sistem melalui *computer recorded data*. Beberapa penelitian yang terkait dilakukan oleh Swanson (1974) yang meneliti tentang ukuran pemanfaatan sistem informasi melalui *accounting software* (perangkat lunak akuntansi) yang digunakan dalam aktivitas/kegiatan sehari-hari, dan Ginzberg (1981) mengukur pemanfaatan sistem informasi melalui penghemataan waktu dan penggunaan komputer.

Keberhasilan sistem informasi (IS) akhirnya dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan yang mana kontribusi sistem informasi (IS) terhadap organisasi di dalam pencapaian tujuan akhirnya (Kim, 1990). Mengukur keberhasilan sistem informasi dengan definisi ini sangat penting terutama bagi praktisi sistem informasi. Meskipun demikian, peneliti sistem informasi manajemen (MIS) cenderung berusaha untuk menghindari ini, karena kesulitan untuk memisahkan pengaruh sistem informasi dari beberapa *intervening environmental variables* yang mana akan mempengaruhi performa organisasional (DeLone & Mclean, 1992). Jadi, ukuran pengganti dari keberhasilan sistem informasi yang dianggap berhubungan dengan performa organisasional telah dikembangkan, seperti kepuasan pemakai (*user satisfaction*), pemanfaatan (*utilization*) dan efektivitas pengambilan keputusan (*decision-making effectiveness*). Di antara ukuran pengganti tersebut, pemanfaatan (*utilization*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) yang banyak dipakai untuk mengukur keberhasilan sistem informasi (IS) dan EUC (*end-user computing*) (Amoroso & Cheney, 1991; Ein-Dor & Segev, 1982; Igbaria, 1990; Schiffman et al., 1992).

Bahwa variabel pemanfaatan (*utilization*) mungkin paling obyektif dan paling mudah untuk diukur (DeLone & McLean, 1992). Dan ini mengapa sering sekali diadopsi sebagai ukuran keberhasilan. Meskipun Ives dan Olson (1984) berargumen bahwa pemanfaatan sistem dapat menjadi pengganti yang baik dari efektivitas sistem informasi, ini tidak perlu diterjemahkan sampai efektivitas organisasional yang telah ditingkatkan, terutama ketika pemanfaatan (*utilization*) merupakan suatu perintah (*mandatory*) (Gatian, 1994). Jadi, seperti yang disampaikan oleh DeLone & McLean (1992), ukuran pemanfaatan, baik itu yang sesungguhnya ataupun bukan, relevan sebagai suatu ukuran pengganti (*surrogate*) hanya ketika penggunaannya sifatnya sukarela (*voluntary*). Lebih jauh lagi, pemanfaatan sistem yang sederhana tidak akan meningkatkan performa, dan sistem yang sederhana mungkin secara luas dimanfaatkan untuk faktor sosial, perilaku (*habit*), kesediaan (*availability*), dll (Goodhue & Thompson, 1995).

Banyak peneliti-peneliti teori organisasi telah membuat pemrosesan informasi dengan menggabungkan atau memusatkan suatu konsep dalam model yang mencoba untuk menjelaskan bagaimana suatu organisasi dapat menyelaraskan kebutuhan akan pemrosesan informasi yang timbul dari tugas teknologi (*task technology*) dengan kapasitas pemrosesan informasi yang timbul dari struktur dan desain organisasi, dalam rangka untuk mencapai performa organisasional yang tinggi (Daft & Lengel, 1986; Galbraith, 1977; Keller, 1994; Tushman & Nadler, 1978). Ide dasar dari model ini adalah bahwa terlalu banyak kapasitas merupakan suatu yang berlebihan dan terlalu banyak biaya yang terbuang, sementara terlalu sedikit kapasitas tidak akan mendapatkan pekerjaan yang selesai dengan baik (Tushman & Nadler, 1978).

Banyak pula pendekatan kontinjensi digunakan oleh peneliti dalam penelitiannya untuk mengetahui pengaruh situasional. Berdasarkan pada pendekatan kontinjensi tersebut, ada dugaan bahwa terdapat faktor-faktor situasional lain yang mungkin akan selalu berinteraksi di dalam mempengaruhi suatu kondisi tertentu.

Dalam penelitian ini, pendekatan kontinjensi yang akan digunakan adalah variabel ketidakpastian tugas (*task uncertainty*) terhadap keberhasilan penerapan teknologi informasi yang diukur dengan kepuasan pemakai. Faktor kontinjensi tersebut akan berperan sebagai variabel moderating dalam hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan keberhasilan penerapan teknologi informasi yang diukur dengan kepuasan pemakai.

Hirst (1981, 1983) memasukkan variabel ketidakpastian tugas sebagai variabel yang dapat mempengaruhi perilaku manajer berdasarkan pertimbangan hubungan sebab akibat yang dikembangkan oleh Thompson (1967). Hubungan tersebut dikemukakan oleh Hirst bahwa prestasi seseorang akan diketahui secara jelas apabila kondisi kerja tidak stabil, dan prestasi seseorang sulit diketahui bila kondisi kerja tidak stabil. Semakin pasti tugas seseorang, maka semakin mudah dalam melakukan penilaian keberhasilan tugas.

Variabilitas tugas akan memerlukan informasi yang cukup sehingga akan berkorelasi tidak langsung dengan keanekaragaman (*diversity*) pemanfaatan. Beberapa penelitian memberikan dukungan terhadap hubungan yang positif antara variabilitas tugas dan jumlah informasi yang diproses (Brecht, 1996).

Penggunaan sistem informasi, pemanfaatan teknologi informasi oleh individual, kelompok atau organisasi, merupakan variabel inti dalam riset sistem informasi.

Penggunaan sistem merupakan variabel utama yang mempengaruhi kinerja manajerial (Sharda et al., 1988; Davis, 1989; Swanson, 1982). Penggunaan sistem akan mendorong manajer untuk mengevaluasi dampak dari penerapan teknologi informasi itu sendiri.

Tabel di bawah ini akan menyajikan ringkasan variabel yang digunakan dalam penelitian terdahulu, yaitu:

**Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Variabel Yang Dipakai				Hasil
		Information Processing	Utilization	User Satisfaction	Task Uncertainty	
1.	Perrow (1967)	✓			✓	Signifikan
2.	Ghani (1992)	✓			✓	Signifikan
3.	DeLone & McLean (1992)		✓	✓		Signifikan
4.	Gatian (1994)		✓	✓		Signifikan
5.	Goodhue & Thompson (1995)		✓	✓		Signifikan
6.	Daft & Lengel (1984)	✓			✓	Signifikan
7.	Daft & Macintosh (1981)	✓			✓	Signifikan
8.	Amoroso & Cheney (1991)		✓	✓		Signifikan
9.	Ein-Dor & Segev (1982)		✓	✓		Signifikan
10.	Igbaria (1990)		✓	✓		Signifikan
11.	Hirst (1981, 1983)		✓	✓	✓	Signifikan
12.	Kim, Suh & Lee (1998)		✓	✓	✓	Signifikan

Sumber: Artikel "Utilization and User Satisfaction in End-User Computing: A Task Contingent Model" (Kim, Suh & Lee, 1998)

### 2.3. Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian

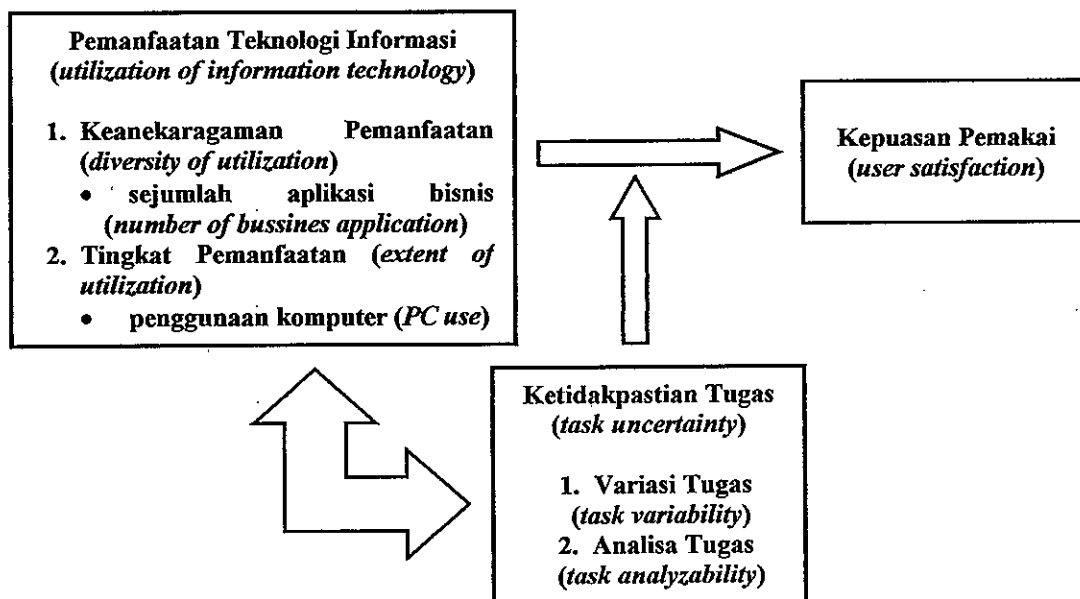
Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh *utilization* terhadap *user satisfaction* dengan dimoderasi oleh *task uncertainty*. Yang mana

*Utilization, User Satisfaction,  
Task Uncertainty, End User Computing*

*utilization* diukur dengan dua variabel yaitu *diversity of utilization* (aplikasi bisnis yang dipakai) dan *extent of utilization* (penggunaan personal komputer). Dan *task uncertainty* diukur dengan dua variabel yaitu *task analyzability* dan *task variability*.

Model yang dikembangkan ini diadaptasi dari model yang dikemukakan oleh Kim, Suh, dan Lee (1998), yaitu sebagai berikut di bawah ini:

Gambar 1. Model penelitian yang dikembangkan



Sumber: Artikel "*Utilization and User Satisfaction in End-User Computing: A Task Contingent Model*" (Kim, Suh & Lee, 1998)

### 2.3.1. Pemanfaatan dan Kepuasan Pemakai (*utilization and user satisfaction*)

Seperti telah disebutkan di atas, pertentangan dalam hasil empirisnya telah dikemukakan pada hubungan antara pemanfaatan (*utilization*) dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Bahwa pengaruh pemanfaatan (*utilization*) pada kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sangat jarang disadari dalam penelitian-penelitian empiris (Melone, 1990). Intinya adalah sebagai *end-user* yang menggunakan sistem untuk area aplikasi dan

tugas yang berlebih, mereka merasa lebih nyaman dan akrab dengan sistem tersebut, dan mereka akan menemukan sesuatu penggunaan/fungsi yang baru untuk sistem, yang mana mungkin akan meningkatkan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) akan sistem EUC (Igarria & Nachman, 1990).

**Hipotesis 1:** Keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

**Hipotesis 2:** Tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

### 2.3.2. Ketidakpastian Tugas dan Pemanfaatan (*task uncertainty and utilization*)

Bahwa variasi tugas (*task variability*) akan memerlukan sejumlah informasi yang cukup, oleh karena itu variasi tugas akan secara dekat berhubungan dengan keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*). Banyak studi yang mendukung ini, yaitu hubungan yang positif antara variasi tugas (*task variability*) dengan sejumlah informasi yang diolah (Tushman, 1979; Van de Ven and Ferry, 1980; Daft and Macintosh, 1980).

*End-users* yang dihadapkan pada masalah yang tidak dapat diprediksikan, membutuhkan kemampuan untuk berkomputer yang beragam dan memungkinkan untuk fleksibel dan leluasa menangani masalah yang tidak dapat diprediksikan tersebut (Brass, 1985; Ghani, 1992). Maka dari itu, diharapkan bahwa kesempatan untuk melakukan percobaan dengan berbagai macam aplikasi dan peralatan komputer lebih besar. Sifat karakteristik yang tinggi atas variabel tugas bermanfaat dalam analisis *computer problem*

*solving* dan *decision making*. Sehingga pemanfaatan akan lebih bervariasi dalam berbagai variabel kerja.

**Hipotesis 3 : Variasi tugas (*task variability*) akan berhubungan secara positif dengan keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*).**

Sedangkan variabilitas tugas mempengaruhi jumlah informasi yang diminta dalam menangani kejadian yang tidak dapat diantisipasi, kemampuan menganalisa tugas yang mempengaruhi bentuk informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah (Ghani, 1992). Hasil empirik dari penelitian yang dilakukan oleh Sprecht (1986) mendukung bahwa pekerjaan yang tidak rutin dengan kemampuan menganalisa yang rendah memerlukan informasi yang tepat dan lebih mementingkan pemrosesan informasi, dibandingkan dengan pekerjaan yang rutin dan sederhana.

Dalam lingkungan EUC, media komputasi akan menentukan bentuk informasi. Ketika kemampuan menganalisa tugas (*task analyzability*) rendah, maka *end-user* akan memerlukan informasi yang lebih beragam yang dapat diperoleh dengan menggunakan media yang beragam. Dengan kata lain, ketika tugas tidak dapat dianalisa/dipahami, maka *end-user* cenderung menggunakan media informasi yang beragam (seperti: PC, *user-friendly software*), karena terdapat kesempatan menyelesaikan tugas yang besar untuk memberikan suatu usaha (Rice, 1992).

**Hipotesis 4 : Analisa tugas (*task analyzability*) berhubungan secara negatif dengan tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*).**

### 2.3.3. Ketidakpastian Tugas, Pemanfaatan dan Kepuasan Pemakai (*task uncertainty, utilization and user satisfaction*)

Berdasarkan model pemrosesan informasi, kita dapat mendiskusikan tentang *moderating effect* dari ketidakpastian tugas (*task uncertainty*) pada hubungan antara pemanfaatan (*utilization*) dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

Jumlah dan pemrosesan informasi yang sempurna dan media yang digunakan seharusnya disesuaikan pada tingkat ketidakpastian tugas (Daft & Lengel, 1986). Sehingga efektivitas kinerja sampai pada tingkat dimana kapasitas pemrosesan informasi sesuai dengan kebutuhan akan pemrosesan informasi. Sementara kebutuhan akan pemrosesan informasi timbul dari ketidakpastian tugas, kapasitas pemrosesan informasi bergantung pada tingkat atas pemanfaatan. Ketika pemanfaatan (*utilization*) sesuai dengan ketidakpastian tugas (*task uncertainty*), tingkat kepuasan *end-users* akan dapat tercapai. Berdasarkan pernyataan tersebut, hubungan yang diusulkan antara pemanfaatan dan kepuasan pemakai mungkin akan lebih besar pemanfaatan sesuai dengan ketidakpastian tugas (*task uncertainty*).

**Hipotesis 5: Ketidakpastian tugas secara signifikan akan mempengaruhi hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan pemakai.**

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Kriteria Responden dan Penentuan Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah perusahaan jasa perbankan di Indonesia, khususnya Jawa Tengah, dengan alasan bahwa perusahaan jasa perbankan cepat terkena dampak teknologi informasi, seperti hal-hal yang berkaitan dengan kualitas layanan kepada nasabah, kemudahan layanan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan kepada nasabah, dan kesesuaian akan harapan para nasabah.

Sedangkan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karyawan yang dalam pekerjaan sehari-harinya menggunakan komputer sebagai alat bantu, atau dengan kata lain terbiasa menggunakan komputer.
2. Karyawan yang menggunakan komputer disertai dengan beberapa fasilitas aplikasi bisnis yang dipakai oleh perusahaan tersebut.

### **3.2. Pengambilan Sampel**

Sampel penelitian ini adalah para karyawan perusahaan jasa perbankan di Jawa Tengah khususnya yang terbiasa menggunakan komputer dalam setiap pelaksanaan tugasnya dan memanfaatkan aplikasi bisnis yang tersedia dalam perusahaan tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling*, yang mana

metode ini memberikan kesempatan yang sama yang bersifat tak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel (Nur Indriantoro & Bambang Supomo, 1999). Jumlah kuesioner yang akan disebar untuk mendapatkan data yang akan diolah nanti dalam penelitian ini adalah 250 kuesioner. Yang mana dari 250 kuesioner yang disebar tersebut tingkat pengembalian kuesioner penelitian ini adalah sebanyak 73 kuesioner (kurang lebih 30%).

### 3.3. Jenis Data dan Cara Pengumpulannya

Data yang dipakai untuk mengukur dan mengevaluasi model dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Metode yang dipakai dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data primer adalah menggunakan metode survei dan dalam bentuk kuesioner. Cara pengumpulannya adalah kuesioner secara personal (*personally administrated questionnaires*), yang mana dapat berhubungan secara langsung dengan responden dan memberikan penjelasan secukupnya tentang kuesioner tersebut.

### 3.4. Pengukuran Variabel

Pengukuran terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu pemanfaatan (*utilization*), ketidakpastian tugas (*task uncertainty*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) akan dijelaskan seperti berikut di bawah ini:

---

*Utilization, User Satisfaction,  
Task Uncertainty, End User Computing*

### 3.4.1. Pemanfaatan Teknologi Informasi (*utilization of information technology*)

Pemanfaatan merupakan suatu manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi terhadap teknologi informasi yang digunakan dalam melaksanakan tugasnya. Pemanfaatan yang diadopsi dari instrumen yang digunakan oleh Amoroso dan Cheney (1991, 1992) dan Iqbaria et al. (1989), terdiri atas keanekaragaman (*diversity*) dan tingkat (*extent*) pemanfaatan teknologi informasi. Keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) diukur dengan banyaknya aplikasi bisnis yang digunakan dan digunakan instrumen yang terdiri dari 8 item pertanyaan dengan 5 poin skala kategori, sedang tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) diukur dengan menggunakan frekuensi penggunaan media komputer dalam pelaksanaan tugas dan digunakan instrumen yang terdiri dari 2 item pertanyaan dengan 5 poin skala kategori. Dengan nilai dua menunjukkan sangat tidak mendukung dan nilai 5 menunjukkan sangat mendukung. Dimana untuk N (netral) dihilangkan, karena disesuaikan dengan kondisi di Indonesia.

### 3.4.2. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai merupakan tingkat kepercayaan pemakai sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan (Ives, Baroudi dan Olson; 1980). Kepuasan pemakai dapat diidentifikasi sebagai kesuksesan dalam penerapan teknologi informasi dalam suatu perusahaan. Konstruk kepuasan pemakai diukur dengan menggunakan instrumen yang terdiri atas 6 pertanyaan dengan lima poin skala Likert. Dengan nilai dua menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai 5 menunjukkan

sangat setuju. Dimana untuk N (netral) dihilangkan, karena disesuaikan dengan kondisi di Indonesia.

### 3.4.3. Ketidakpastian Tugas (*Task Uncertainty*)

Ketidakpastian tugas oleh Galbraith (1977) didefinisikan sebagai perbedaan antara jumlah informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan informasi yang tersedia bagi organisasi. Sedangkan Miliken (1987) mendefinisikan ketidakpastian tugas sebagai rasa ketidakmampuan individu dalam melaksanakan tugasnya yang disebabkan oleh faktor-faktor variabilitas tugas dan ketidakmampuan menganalisa tugas. Variabel ketidakpastian tugas yang diukur adalah variasi tugas (*task variability*) dengan menggunakan instrumen yang terdiri dari 5 item pertanyaan dengan lima poin skala Likert, dan analisa tugas (*task analyzability*) dengan menggunakan instrumen yang terdiri dari 4 item pertanyaan dengan lima poin skala Likert. Dengan nilai dua menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai 5 menunjukkan sangat setuju. Dimana untuk N (netral) dihilangkan, karena disesuaikan dengan kondisi di Indonesia. Instrumen pertanyaan tersebut dikembangkan oleh Kim, Suh dan Lee (1998).

Secara ringkas pengukuran terhadap variabel-variabel tersebut di atas dapat dijelaskan dalam tabel berikut di bawah ini:

UPT-PUSTAK-UNDIP

Tabel 2. Pengukuran terhadap variabel penelitian

Variabel	Pengukuran
Keanekaragaman Pemanfaatan ( <i>diversity of utilization</i> ) = $X_1$	8 item pertanyaan dengan 5 poin skala kategori.
Tingkat Pemanfaatan ( <i>extent of utilization</i> ) = $X_2$	2 item pertanyaan dengan 5 poin skala kategori
Kepuasan Pemakai ( <i>user satisfaction</i> ) = $Y$	6 item pertanyaan (Kim, Suh & Lee, 1998) dengan 6 poin skala likert.
Variasi Tugas ( <i>task variability</i> ) = $M_1$	5 item pertanyaan (Kim, Suh & Lee, 1998) dengan 5 poin skala likert.
Analisa Tugas ( <i>task analyzability</i> ) = $M_2$	4 item pertanyaan (Kim, Suh & Lee, 1998) dengan 5 poin skala likert.

### 3.5. Teknik Pengujian Data

#### 3.5.1. Uji Reliabilitas dan Validitas

Bahwa validitas hasil pengujian akan sangat bergantung pada reliabilitas dan validitas alat pengukur (instrumen) yang digunakan dan data yang diperoleh. Jika alat yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian tidak reliabel dan valid, maka hasil penelitian tersebut tidak akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini juga akan dilakukan pengujian terhadap reliabilitas dan validitas. Tujuan dari kedua pengujian tersebut adalah untuk menguji apakah instrumen dan data penelitian yang berupa jawaban dari responden telah dijawab dengan benar. Uji validitas dilakukan dengan tujuan agar instrumen yang digunakan tersebut adalah sah, yaitu nilai  $p/p$  *valuenya* mendekati nol. Hair et al (1995) menyebutkan bahwa tingkat signifikansi minimal apabila *loading factornya* kurang dari 0,40, yang mana tingkat

signifikansi yang perlu untuk dipertimbangkan apabila *loading factor* lebih dari 0,40 dan tingkat signifikansi secara praktek apabila *loading factornya* lebih dari 0,50. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan agar instrumen yang digunakan tersebut dapat *reliable* (dapat dipercaya), yang mana nilai *cronbach alphanya* lebih besar dari 0,50 (Nunnaly, 1967).

### 3.5.2. Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.2.1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut (Imam Ghozali, 2001):

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- b. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) (Imam Ghozali, 2001), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- c. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai toleransinya (*tolerance*) dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF)nya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0.10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10.

Uji Multikolinearitas dilakukan menggunakan alat SPSS dengan pilihan menunya adalah *statistic/analyze*, dan submenunya *regression* dan *linear*. Hasil dari uji ini untuk mengetahui adanya multikolinearitas, seperti telah disebutkan di atas adalah dengan melihat nilai VIF ataupun *tolerance*-nya.

### 3.5.2.2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Untuk menguji apakah ada autokorelasi ataupun tidak, menggunakan alat analisis SPSS dengan pilihan uji *durbin-watson*. Ada atau tidak adanya korelasi adalah dengan melihat hasil nilai dari *durbin-watson*, apabila nilai tersebut di atas batas atas ( $du$ ), maka tidak terjadi autokorelasi. Apabila nilai tersebut di bawah batas atas ( $du$ ) ataupun di bawah batas bawah ( $di$ ), maka terjadi adanya autokorelasi.

### 3.5.2.3. Uji Heterokedastisitas

Uji keterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian (*variance*) dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Uji heterokedastisitas dilakukan menggunakan alat analisis SPSS dengan uji *park*. Dengan menggunakan uji *park* ini untuk mengetahui adanya heterokedastisitas atau tidak adalah dengan melihat *output* koefisien parameter untuk variabel bebas. Apabila nilai

*output* koefisien parameter variabel bebas tidak signifikan secara statistik, maka tidak terjadi adanya heterokedastisitas, dan bila signifikan secara statistik, maka terjadi adanya heterokedastisitas.

#### 3.5.2.4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji normalitas dilakukan menggunakan alat analisis SPSS dengan analisis grafik, dimana untuk mengetahui normalitas data tersebut adalah dengan melihat hasil dari grafik histogram maupun grafil normal plot.

### 3.6. Teknik Analisis

Setelah data terkumpul, maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan model analisis regresi berganda (*multiple regression*) untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pemakai (*user satisfaction*) (Y), sedangkan yang menjadi variabel independennya adalah keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) ( $X_1$ ) dan tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) ( $X_2$ ). Sedangkan yang menjadi variabel moderating dalam penelitian ini adalah variasi tugas (*task variability*) ( $M_3$ ) dan analisa tugas (*task analyzability*) ( $M_4$ ).

Penelitian ini menguji hubungan antara variabel independen keanekaragaman pemanfaatan dan tingkat pemanfaatan teknologi informasi terhadap variabel dependen kepuasan pemakai teknologi informasi, yang dimoderasi oleh variabel ketidakpastian tugas. Di bawah ini dijelaskan tentang persamaan regresi yang akan digunakan untuk menganalisis data yang ada, yaitu:

$$(1) Y = b_0 + b_1X_1$$

$$(2) Y = b_0 + b_2X_2$$

$$(3) Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1M_1 + b_4X_1M_2$$

$$(4) Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_2M_1 + b_4X_2M_2$$

Keterangan:

Y : Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)

X<sub>1</sub> : Keanekaragaman pemanfaatan teknologi informasi (*diversity of utilization*)

X<sub>2</sub> : Tingkat pemanfaatan teknologi informasi (*extent of utilization*)

M<sub>1</sub> : Variasi tugas (*task variability*)

M<sub>2</sub> : Analisa tugas (*task analyzability*)

b : Koefisien regresi

Untuk menguji variabel *moderating* adalah dengan menggunakan model *moderated regression analysis* (MRA), yaitu melihat nilai hasil interaksi antara variabel pemanfaatan (*utilization*) dengan ketidakpastian tugas (*task uncertainty*). Apabila hasil dari interaksi tersebut nilai *t-test* nya signifikan secara statistik, maka ketidakpastian tugas dapat dikatakan sebagai variabel *moderating*. Apabila hasil dari interaksi tersebut nilai *t-test* nya tidak signifikan secara statistik, maka ketidakpastian tugas dapat dikatakan bukan sebagai variabel *moderating*.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil data yang berhubungan dengan pengujian hipotesis yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya. Penelitian ini mempunyai tujuan utama, yaitu menguji hubungan antara keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) dan tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) teknologi informasi dengan kepuasan pemakai pada *end-user computing*, serta untuk mengetahui pengaruh variabel moderating ketidakpastian tugas (*task uncertainty*) terhadap hubungan antara keanekaragaman dan tingkat pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai pada *end-user computing*. Secara rinci bab ini akan menjelaskan mengenai proses pengumpulan data, demografi responden, analisis pendahuluan yang terkait dengan uji reliabilitas dan validitas instrumen, serta hasil analisis data untuk menguji hipotesis penelitian.

### **4.1. Pengumpulan Data**

Jumlah kuesioner yang telah disebar adalah 250 kuesioner di semua perusahaan jasa perbankan yang ada di Jawa Tengah. Dari 250 kuesioner tersebut, sebanyak 85 kuesioner yang telah direspon. Dari 85 kuesioner yang direspon tersebut sebanyak 12 kuesioner tidak dapat diolah karena rusak atau pengisian responden yang tidak lengkap atas jawaban dari pertanyaan tersebut, sehingga jumlah kuesioner yang benar-benar bisa diolah dalam penelitian ini adalah sebanyak 73 kuesioner.

Berikut di bawah ini akan disajikan tabel untuk memperjelas akan data yang diperoleh, yaitu:

**Tabel 3. Data Kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang disebar	250 kuesioner
Kuesioner yang tidak direspon	165 kuesioner
Kuesioner yang direspon	85 kuesioner
Kuesioner yang rusak	12 kuesioner
Kuesioner yang dapat digunakan	73 kuesioner

#### **4.2. Karakteristik Responden**

Bahwa jumlah responden yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 73 responden. Dari 73 responden tersebut dapat dibagi berdasarkan kriteria sebagai berikut, lama kerja di perusahaan 10 tahun sebesar 82,12%, antara 6-10 tahun sebesar 17,82%. Dari kriteria jenis kelamin, sebesar 68,5% adalah pria dan sebesar 31,5% adalah wanita. Jenjang pendidikan di perusahaan perbankan dari pasca sarjana ( $S_2$ ) adalah sebesar 4,2%, sarjana sebesar 46,6% dan diploma ( $D_3$ ) adalah sebesar 49,2%. Sedangkan dari kriteria usia responden, usia lebih dari 40 tahun adalah sebesar 31,5%, usia antara 35 – 40 tahun adalah sebesar 48% dan usia 30 – 35 tahun adalah sebesar 20,5%. Terakhir adalah divisi dalam perusahaan, yaitu divisi akuntansi adalah sebesar 35,6%, divisi penelitian dan perencanaan adalah sebesar 27,4%, divisi audit intern 17,8%, dan divisi teknologi informasi 19,2%.

Melihat hasil dari karakteristik responden ini, dimana sebagian besar telah berpengalaman (yaitu lama bekerja di perusahaan lebih dari 10 tahun), dapat dilihat bahwa responden terbiasa dengan tugas sehari-harinya dan menggunakan komputer serta aplikasi bisnis yang ada di perusahaan. Para karyawan mempunyai latar belakang rata-rata sarjana (S1), maka dengan latar belakang yang tinggi tersebut, pengetahuan tentang sistem informasi maupun memanfaatkan kemajuan dalam bidang teknologi informasi cukup besar, sehingga jawaban yang diberikan responden cukup memadai.

Untuk lebih jelasnya dari karakteristik responden dapat dilihat dari tabel berikut di bawah ini.

**Tabel 4. Data Responden**

Keterangan	Jumlah	Percentase
1. Lama kerja di perusahaan:		
a. lebih dari 10 tahun	60	82,12%
b. antara 6-10 tahun	13	17,82%
2. Jenis kelamin:		
a. Pria	50	68,5%
b. Wanita	23	31,5%
3. Jenjang pendidikan:		
a. Pasca Sarjana (S <sub>2</sub> )	3	4,2%
b. Sarjana (S <sub>1</sub> )	34	46,6%
c. Diploma (D <sub>3</sub> )	36	49,2%
4. Usia:		
a. lebih dari 40 tahun	23	31,5%
b. 35 s/d 40 tahun	35	48%
c. 30 s/d 35 tahun	15	20,5%
5. Divisi / Bagian:		
a. akuntansi	26	35,6%
b. penelitian dan perencanaan	20	27,4%
c. audit intern	13	17,8%
d. teknologi informasi	14	19,2%

### 4.3. Uji Reliabilitas dan Validitas

#### 4.3.1. Keanekaragaman Pemanfaatan (*diversity of utilization*)

Untuk mengukur *diversity of utilization* digunakan instrumen yang terdiri dari 8 item pertanyaan dengan 5 poin skala kategori. Hasil uji reliabilitas dari *diversity of utilization* menunjukkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,9310. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat konsistensi dari instrumen tersebut tinggi (cukup reliabel). Sementara hasil dari korelasi *Pearson* adalah berkisar antara 0,746 – 0,829. Dan nilai tersebut menunjukkan tingkat signifikansi pada  $p < 0.01$ . Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa alat pengukur yang digunakan dalam penelitian ini cukup valid.

#### 4.3.2. Tingkat Pemanfaatan (*extent of utilization*)

Untuk mengukur *extent of utilization* digunakan instrumen yang terdiri dari 2 item pertanyaan dengan 5 poin skala kategori. Hasil uji reliabilitas dari *extent of utilization* menunjukkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,8509. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat konsistensi dari instrumen tersebut tinggi (cukup reliabel). Sementara hasil dari korelasi *Pearson* adalah berkisar antara 0,932 – 0,934. Dan nilai tersebut menunjukkan tingkat signifikansi pada  $p < 0.01$ . Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa alat pengukur yang digunakan dalam penelitian ini cukup valid.

#### 4.3.3. Kepuasan Pemakai (*user satisfaction*)

Untuk mengukur *user satisfaction* digunakan instrumen yang terdiri dari 6 item pertanyaan dengan 5 poin skala Likert. Hasil uji reliabilitas dari *user satisfaction*

menunjukkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,9238. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat konsistensi dari instrumen tersebut tinggi (cukup reliabel). Sementara hasil dari korelasi *Pearson* adalah berkisar antara 0,828 – 0,870. Dan nilai tersebut menunjukkan tingkat signifikansi pada  $p < 0.01$ . Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa alat pengukur yang digunakan dalam penelitian ini cukup valid.

#### 4.3.4. Variasi Tugas (*task variability*)

Untuk mengukur *task variability* digunakan instrumen yang terdiri dari 5 item pertanyaan dengan 5 poin skala Likert. Hasil uji reliabilitas dari *task variability* menunjukkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,8910. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat konsistensi dari instrumen tersebut tinggi (cukup reliabel). Sementara hasil dari korelasi *Pearson* adalah berkisar antara 0,805 – 0,886. Dan nilai tersebut menunjukkan tingkat signifikansi pada  $p < 0.01$ . Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa alat pengukur yang digunakan dalam penelitian ini cukup valid.

#### 4.3.5. Analisa Tugas (*task analyzability*)

Untuk mengukur *task analyzability* digunakan instrumen yang terdiri dari 4 item pertanyaan dengan 5 poin skala Likert. Hasil uji reliabilitas dari *task analyzability* menunjukkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,8460. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat konsistensi dari instrumen tersebut tinggi (cukup reliabel). Sementara hasil dari korelasi *Pearson* adalah berkisar antara 0,786 – 0,872. Dan nilai tersebut menunjukkan

tingkat signifikansi pada  $p < 0.01$ . Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa alat pengukur yang digunakan dalam penelitian ini cukup valid.

Dari penjelasan tersebut di atas dapat digambarkan uji reliabilitas dan validitas dari semua variabel tersebut di atas dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji Reliabilitas dan Validitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Pearson Correlation
<i>Diversity of Utilization</i>	0,9310	0,746 – 0,829
<i>Extent of Utilization</i>	0,8509	0,932 – 0,934
<i>User Satisfaction</i>	0,9238	0,828 – 0,870
<i>Task Variability</i>	0,8910	0,805 – 0,886
<i>Task Analyzability</i>	0,8460	0,786 – 0,872

Sumber: Data Primer Yang Diolah

#### 4.4. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif yang dilakukan terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini dengan 73 responden adalah sebagai berikut:

1. *Keanekaragaman Pemanfaatan (diversity of utilization)*. Jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel keaneka ragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) mempunyai kisaran nilai antara 16 sebagai nilai minimum dan 40 sebagai nilai maksimumnya, yang mana nilai minimum sebesar 16 adalah hasil dari nilai terendahnya 2 yaitu jawaban responden sangat tidak mendukung dikalikan dengan jumlah pertanyaan yaitu 8 (nilai empirik). Nilai maksimumnya diperoleh dari nilai

tertingginya 5 yaitu jawaban responden sangat mendukung dikalikan dengan jumlah pertanyaan yaitu 8 (nilai empirik).

Modus dari variabel keanekaragaman adalah 32, ini berarti modus berada pada kisaran yang tinggi (dekat dengan nilai maksimal). Jika dilihat pengaruhnya pada kepuasan pemakai, dimana mempunyai kisaran nilai minimumnya 21 dan nilai maksimumnya 30, hasil dari 5 sebagai nilai tertinggi dari jawaban responden sangat setuju dikalikan dengan 6 banyaknya pertanyaan. Modus dari kepuasan pemakai berada pada kisaran nilai rendah, yaitu 24. Dari nilai kedua variabel ini dapat dilihat pengaruh keanekaragaman (*diversity*) terhadap kepuasan pemakai adalah kecil. Nilai rata-rata dari keanekaragaman ini adalah 34,48 dengan standar deviasi sebesar 4,14. Maka ada penyimpangan sebesar 4,14 dari nilai rata-rata sebesar 34,48.

2. Tingkat Pemanfaatan (*extent of utilization*). Jawaban yang diberikan oleh responden mempunyai kisaran nilai antara 6 sebagai nilai minimum, yaitu nilai 3 sebagai jawaban responden rendah dikalikan dengan 2 jumlah pertanyaan. Nilai 10 sebagai nilai maksimumnya, yaitu nilai 5 sebagai jawaban responden sangat tinggi dikalikan dengan 2 jumlah pertanyaan.

Modus dari tingkat pemanfaatan adalah sebesar 8, yang berarti pada kisaran sedang. Pengaruh dari tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) yang nilai modulusnya 8 terhadap kepuasan pemakai yang nilai modulusnya 24, maka pengaruhnya adalah kecil. Nilai rata-rata dari tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) 8,21 dengan standar deviasi sebesar 1,26. Maka jika dilihat dari nilai standar deviasi tersebut, ada

penyimpangan sebesar 1,26 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pertanyaan tingkat pemanfaatan sebesar 8,21.

3. Kepuasan Pemakai (user satisfaction). Seperti telah disebutkan di atas jawaban yang diberikan oleh responden mempunyai kisaran nilai antara 21 sebagai nilai minimum dan 30 sebagai nilai maksimumnya, dan nilai yang sering muncul (modus) dari kepuasan pemakai adalah sebesar 24. Nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban responden adalah sebesar 26,27 dengan standar deviasinya sebesar 2,54. Ini berarti ada penyimpangan sebesar 2,54 dari nilai rata-rata jawaban responden yang sebesar 26,27.
4. Variasi Tugas (task variability). Jawaban yang diberikan oleh responden mempunyai kisaran nilai antara 10 sebagai nilai minimum, yaitu nilai 2 sebagai nilai terendah jawaban responden sangat tidak setuju dikalikan dengan 5 jumlah pertanyaan. Nilai 25 sebagai nilai maksimumnya, dari nilai 5 sebagai nilai tertinggi jawaban responden sangat setuju dikalikan dengan 5 jumlah pertanyaan.

Nilai yang sering muncul (modus) dari variasi tugas (*task variability*) adalah sebesar 20, berada di kisaran nilai yang tinggi. Jika dilihat hubungannya dengan keanekaragaman pemanfaatan yang nilai modusnya berada pada kisaran yang tinggi, maka hubungan antara keduanya adalah hubungan yang positif. Nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban responden adalah sebesar 17,78 dengan standar deviasinya sebesar 3,41. Maka dapat disimpulkan bahwa ada penyimpangan sebesar 3,41 dari rata-rata jawaban responden.

5. Analisa Tugas (task analyzability). Jawaban yang diberikan oleh responden mempunyai kisaran nilai antara 11 sebagai nilai minimum, yaitu 2,75 sebagai nilai terendah dari jawaban responden tidak setuju dikalikan dengan 4 jumlah pertanyaan. Nilai 20 sebagai nilai maksimumnya, yaitu nilai 5 sebagai nilai tertinggi dari jawaban responden sangat setuju dikalikan dengan 4 jumlah pertanyaan.

Modus dari analisa tugas adalah sebesar 16, yang berarti pada kisaran nilai tinggi. Jika dilihat hubungannya dengan nilai modus dari tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*), maka hubungan kedua variabel ini negatif. Rata-rata (*mean*) dari jawaban responden adalah sebesar 17,37 dengan standar deviasinya sebesar 1,74. Maka ada penyimpangan sebesar 1,74 dari rata-rata jawaban responden.

Lebih lanjut hasil dari statistik deskriptif akan dijelaskan melalui tabel sebagai berikut di bawah ini:

**Tabel 6. Hasil Statistik Deskriptif**

		diversity	EXTENT	satisfaction	T_VARIA	t analyza
N	Valid	73	73	73	73	73
	Missing	17	17	17	17	17
Mean		34.48	8.21	26.27	17.78	17.37
Median		34.00	8.00	26.00	18.00	17.00
Modus		32	8	24	20	16
Deviasi Standar		4.14	1.26	2.54	3.41	1.74
Range		24	4	9	15	9
Minimum		16	6	21	10	11
Maximum		40	10	30	25	20

Sumber: Data Primer Yang Diolah

#### 4.5. Korelasi Antar Variabel

Tabel 6 di bawah ini akan disajikan hasil dari matrik korelasi antar variabel-variabel yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu: *diversity of utilization*, *extent of utilization*, *user satisfaction*, *task variability*, dan *task analyzability*.

Tabel 7. Matrik Korelasi Antar Variabel

	<i>diversity</i>	<i>extent</i>	<i>user satisfaction</i>	<i>task variability</i>	<i>task analyzability</i>
<i>diversity</i>	1,00	0,047	0,343**	0,199	0,350**
<i>extent</i>		1,00	0,269*	0,137	0,086
<i>user satisfaction</i>			1,00	0,159	0,304**
<i>task variability</i>				1,00	0,061
<i>task analyzability</i>					1,00

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Dari hasil tabel di atas, korelasi antar variabel adalah kecil karena di bawah nilai 0,8. Karena nilai koefisien matrik korelasi antar variabel ini tidak di atas 0,8, maka dapat dilakukan pengujian regresi interaksi antara variabel pemanfaatan (*utilization*) dengan variabel ketidakpastian tugas (*task uncertainty*). Hal ini dimaksudkan untuk membuktikan apakah ketidakpastian tugas merupakan variabel *moderating* atau tidak adalah dengan melihat nilai dari interaksi kedua variabel tersebut

#### 4.6. Uji Asumsi Klasik

##### 4.6.1. Uji Multikolinearitas

Di bawah ini akan disajikan tabel tentang uji multikolinearitas, yang mana kepuasan pemakai sebagai variabel dependennya. Bila dilihat dari nilai VIF (*variance*

*Utilization, User Satisfaction,  
Task Uncertainty, End User Computing*

*inflation factor*) yang besarnya di atas nilai 10, maka tidak terdapat multikolinearitas. Sedangkan jika dilihat dari nilai *tolerance*, terdapat multikolinearitas, karena pada variabel bebas terdapat nilai yang di atas 90%, yaitu untuk variabel *extent* sebesar 97,5% dan untuk variabel *task variability* sebesar 94,4%.

Dalam penelitian ini terdapat multikolinearitas, karena penelitian ini menguji hubungan antara variabel bebas, yaitu variabel *utilization* dan *task uncertainty*. Pengujian variabel bebas tersebut untuk melihat hubungan yang positif ataupun hubungan yang negatif antara variabel bebas tersebut.

**Tabel 8. Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.893	.588		3.217	.002		
m diversity	.205	.095	.251	2.153	.035	.846	1.182
M_EXTENT	.156	.073	.232	2.132	.037	.975	1.025
m t varia	4.083E-02	.068	.066	.596	.553	.944	1.060
m t analyza	.235	.140	.193	1.677	.098	.873	1.146

Sumber: Data Yang Diolah

#### 4.6.2. Uji Autokorelasi

Setelah diadakan uji autokorelasi terhadap variabel-variabel yang dipakai dalam penelitian ini, tidak terdapat adanya autokorelasi. Hasil uji autokorelasi menunjukkan nilai DW (Durbin-Watson) adalah sebesar 2,110, dimana nilai tersebut masih di atas batas atas (du) 1,77. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 9. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,466	0,217	0,171	0,3854	2,110

Sumber: Data Yang Diolah

#### 4.6.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dengan menggunakan analisis Uji Park, dapat dilihat bahwa output koefisien untuk parameter variabel bebas tidak signifikan secara statistik, maka dapat disimpulkan tidak terdapat heterokedastisitas.

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini:

Tabel 10. Hasil Uji Heterokedastisitas

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.646	.294		12.393	.000
m diversity	3.090E-02	.047	.081	.652	.517
m extent	4.377E-02	.036	.139	1.200	.234
m satisfaction	-2.580E-02	.034	.089	-.754	.454
m t varia	.148	.070	.261	2.126	.037

a Dependent Variable: PRE\_2

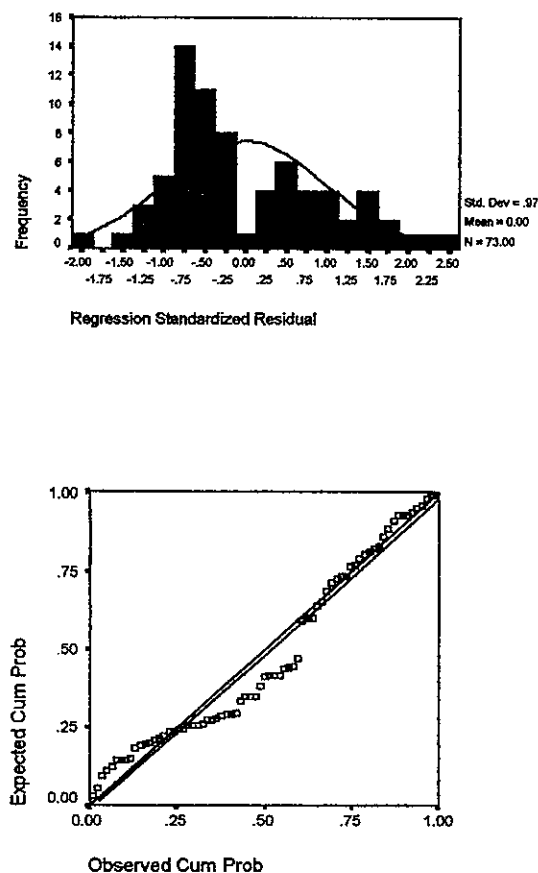
#### 4.6.4. Uji Normalitas

Di bawah ini akan disajikan gambar 2. tentang hasil uji normalitas, yang mana dalam gambar tersebut (gambar histogram), grafiknya normal, artinya tidak melenceng ke

kiri maupun ke kanan. Gambar uji normalitas dapat dikatakan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang normal.

Sedangkan melihat grafik normal plot, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini, baik histogram maupun grafik normal plot menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai, karena memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 5 tentang uji asumsi klasik.

**Gambar 2. Uji Normalitas**



## 4.7. Uji Hipotesis

### 4.7.1. Pemanfaatan dan Kepuasan Pemakai (*utilization and user satisfaction*)

Hipotesis 1 menyatakan bahwa keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Tujuan diadakan pengujian terhadap hipotesis 1 ini adalah untuk mengetahui apakah keanekaragaman pemanfaatan mempengaruhi kepuasan pemakai. Dari analisis yang dilakukan diperoleh hasil bahwa besarnya koefisien determinan (*adjusted R<sup>2</sup>*) adalah sebesar 0,105, hal ini berarti 10,5% variasi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel independen keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*). Sedangkan sisanya sebesar 89,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. Dari uji ANOVA atau F test, didapat hasil dari F hitung adalah sebesar 9,442 dengan tingkat probabilitas 0,003 (signifikansi). Dan jika dilihat pengaruhnya secara individual, maka dari hasil uji t diperoleh hasil tingkat signifikansinya sebesar 0,003. Sehingga dari hasil uji t tersebut dapat dikatakan *diversity of utilization* secara signifikan berpengaruh terhadap *user satisfaction* ( $p < 0,05$ ). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 5, tentang uji hipotesis 1 & 2.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Dari hasil analisis yang dilakukan diperoleh hasil besarnya koefisien determinan (*adjusted R<sup>2</sup>*) adalah sebesar 0,059, hal ini berarti 5,9% variasi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel independen tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*). Sedangkan sisanya sebesar 94,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. Dari uji

ANOVA atau F test, didapat hasil dari F hitung adalah sebesar 5,540 dengan tingkat probabilitas 0,021 (signifikansi). Dan jika dilihat pengaruhnya secara individual, maka dari hasil uji t diperoleh hasil tingkat signifikansinya sebesar 0,021. Sehingga dari hasil uji t tersebut dapat dikatakan *extent of utilization* secara signifikan berpengaruh terhadap *user satisfaction* ( $p < 0,05$ ). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 6, tentang uji hipotesis 1 & 2.

#### 4.7.2. Ketidakpastian Tugas dan Pemanfaatan (*task uncertainty and utilization*)

Hipotesis 3 menyatakan bahwa variasi tugas (*task variability*) akan berhubungan secara positif dengan keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*). Tujuan diadakan pengujian hipotesis ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan yang positif antara keanekaragaman pemanfaatan dengan variasi tugas. Dari analisis yang dilakukan terdapat hasil yang positif pada hubungan antara keanekaragaman pemanfaatan dengan variasi tugas. Jadi hasil tersebut mendukung hipotesis 3, yang mana variasi tugas semakin tinggi maka seseorang akan memerlukan berbagai macam aplikasi bisnis (aplikasi perangkat lunak) dalam penggunaan komputer.

Sedangkan hipotesis 4 menyatakan bahwa analisa tugas (*task analyzability*) berhubungan secara negatif dengan tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*). Dari analisis yang dilakukan terdapat hasil yang negatif pada hubungan antara tingkat pemanfaatan dengan analisa tugas. Jadi hasil tersebut mendukung hipotesis 4, yang mana kemampuan untuk menganalisa suatu tugas rendah, maka seseorang akan cenderung untuk

lebih tinggi keinginannya menggunakan komputer (baik dilihat dari jam maupun frekuensinya).

Untuk lebih jelasnya dari keterangan di atas dapat dilihat hubungan antara variabel-variabel tersebut pada tabel di bawah ini:

**Tabel 11. Partial Correlation antara Task Uncertainty dan Utilization**

	<i>Task Variability</i>	<i>Task Analyzability</i>
<i>Diversity of Utilization:</i> • <i>number business application</i>	0,1903	0,3453
<i>Extent of Utilization:</i> • <i>PC use</i>	0,1324	- 0.0781

Sumber: Data Yang Diolah

#### 4.7.3. Pemanfaatan, Ketidakpastian Tugas dan Kepuasan Pemakai

Hipotesis 5 menyatakan bahwa ketidakpastian tugas secara signifikan akan mempengaruhi hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan pemakai. Tujuan diadakan pengujian terhadap hipotesis ini adalah untuk melihat apakah ketidakpastian tugas merupakan variabel *moderating* dalam hubungannya dengan pemanfaatan (*utilization*) teknologi informasi dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Untuk melihat apakah ada pengaruh *moderating* atau tidak kita melihat nilai uji t-nya untuk masing-masing interaksi antara dua variabel *utilization* (yaitu *diversity* dan *extent*) dengan dua variabel *task uncertainty* (yaitu *task variability* dan *task analyzability*).

Untuk persamaan 3 yang merupakan statistik hipotesis 5, disebutkan ada interaksi antara *diversity of utilization* dengan *task variability* dan *task analyzability*, dan hasil dari pengujian regresi yang dilakukan diketahui nilai t test-nya adalah sebesar 0,503

---

*Utilization, User Satisfaction,  
Task Uncertainty, End User Computing*

(untuk interaksi antara *diversity* ( $X_1$ ) dengan *task variability* ( $M_1$ )), dan sebesar 0,095 (untuk interaksi antara *diversity* dengan *task analyzability* ( $M_2$ )).

Untuk persamaan 4 yang merupakan statistik hipotesis 5, disebutkan ada interaksi antara *extent of utilization* dengan *task variability* dan *task analyzability*, hasil dari pengujian regresi yang dilakukan diketahui nilai t test-nya adalah sebesar 0,425 (interaksi antara *extent* ( $X_2$ ) dengan *task variability*), dan sebesar 0,080 (interaksi antara *extent* dengan *task analyzability*).

Di bawah ini akan disajikan tabel tentang hasil persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesa 1, 2, dan 5, yaitu:

**Tabel 12. Persamaan Regresi**

H	Persamaan Regresi	F-value (sig) <sup>a</sup>	R <sup>2</sup>	Diterima / ditolak
H <sub>1</sub>	$Y = 3,171 + 0,280 X_1$	9,942 (0,03) <sup>a</sup>	0,105	diterima
H <sub>2</sub>	$Y = 3,636 + 0,181 X_2$	5,540 (0,021) <sup>a</sup>	0,059	diterima
H <sub>5</sub>	$Y_1 = 2,866 - 1,595 X_1 + 0,154 X_2 + 1,031 X_1M_1 + 5,255 X_1M_2$	4,768 (0,02) <sup>a</sup>	0,173	ditolak
	$Y_2 = 2,903 + 0,197 X_1 - 0,101 X_2 + 1,261 X_2M_1 + 6,010 X_2M_2$	4,897 (0,02) <sup>a</sup>	0,178	ditolak

Sumber: Data Yang Diolah

#### 4.8. Pembahasan

Hasil dari data yang diolah dalam penelitian ini dari hipotesis 1 & 2 yang diusulkan mendukung hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998). Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998) adalah *utilization* mempunyai pengaruh terhadap *user satisfaction*, baik itu untuk keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) maupun untuk tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*), meskipun pengaruh tersebut kecil. Sedangkan dalam penelitian ini mengemukakan sama dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998), yaitu dua karakteristik dari pemanfaatan (*utilization*), yaitu keanekaragaman dan tingkat pemanfaatan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemakai. Jadi dengan melihat hasil tersebut hipotesis 1 dan 2 yang dikemukakan di atas dapat diterima dengan hasil yang signifikan.

Hipotesis 3 dan 4 yang diusulkan dalam penelitian ini sama dengan yang diusulkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998). Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998), yang mana keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) mempunyai hubungan yang positif dengan variasi tugas (*task variability*) dan tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) mempunyai hubungan yang negatif dengan analisa tugas (*task analyzability*). Dengan melihat hasil dalam penelitian ini, maka hipotesis 3 dan 4 yang diusulkan dapat diterima dengan hasil yang signifikan.

Hipotesis 5 yang diusulkan dalam penelitian ini, jika dilihat hasil dari data yang diolah tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998).

Penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998) mengatakan bahwa variabel ketidakpastian tugas merupakan variabel *moderating* terhadap hubungan antara pemanfaatan dengan kepuasan pemakai, dengan melihat kenaikan dari  $R^2$  dan nilai F dari kenaikan  $R^2$  saja. Dimana bila nilai  $R^2$  mengalami kenaikan yang positif, maka variabel ketidakpastian merupakan variabel *moderating* murni (*pure moderating*). Dan bila kenaikan  $R^2$ -nya negatif, maka variabel ketidakpastian tugas merupakan *quasi moderating*. Sedangkan dalam penelitian ini untuk melihat apakah variabel ketidakpastian tugas merupakan variabel *moderating* atau bukan adalah dengan melihat hasil interaksi antara variabel ketidakpastian tugas dengan variabel pemanfaatan. Apabila hasil interaksi tersebut signifikan secara statistik, maka dapat dikatakan ketidakpastian tugas merupakan variabel *moderating*, dan apabila tidak signifikan secara statistik, maka dapat dikatakan ketidakpastian tugas bukan merupakan variabel *moderating*.

Dengan melihat nilai t test-nya pada variabel ketidakpastian tugas yang tidak signifikan secara statistik maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat signifikansi 5% variabel ketidakpastian tugas (*task uncertainty*) bukan merupakan variabel *moderating* terhadap hubungan antara pemanfaatan (*utilization*) dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Dengan demikian hipotesa 5 yang diusulkan ditolak, karena ketidakpastian tugas tidak secara signifikan mempengaruhi hubungan antara pemanfaatan dengan kepuasan pemakai.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut di bawah ini:

1. Bahwa analisis data dengan menggunakan regresi berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara keanekaragaman pemanfaatan (*diversity of utilization*) dengan kepuasan pemakai. Besarnya pengaruh tersebut adalah 0,105 (10,5%). Sehingga kesimpulan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998). Yang mana seorang individu akan merasa puas menggunakan komputer apabila terdapat aplikasi bisnis yang beragam yang dapat mendukung kegiatan/tugas yang dilakukan.
  
2. Analisis data yang lain juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara tingkat pemanfaatan (*extent of utilization*) dengan kepuasan pemakai. Besarnya pengaruh tersebut adalah 0,059 (5,9%). Sehingga kesimpulan ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998).
  
3. Selain menguji tentang pengaruh pemanfaatan terhadap kepuasan pemakai, dalam penelitian ini juga diuji tentang hubungan antara pemanfaatan (baik itu keanekaragaman maupun tingkat pemanfaatan) dengan ketidakpastian tugas (baik itu

variasi tugas maupun analisa tugas). Diperoleh hasil bahwa keanekaragaman pemanfaatan berhubungan positif dengan variasi tugas (*task variability*). Dimana semakin bervariasi tugas seorang individu maka keinginan untuk menggunakan aplikasi bisnis yang ada dalam komputer semakin besar. Dan juga diperoleh hasil bahwa tingkat pemanfaatan berhubungan negatif dengan analisa tugas (*task analyzability*). Yang mana jika kemampuan untuk menganalisa suatu tugas dari seseorang tersebut rendah, maka keinginan untuk menggunakan komputer akan tinggi.

4. Sedangkan pengujian yang terakhir yang dilakukan adalah menguji apakah ada pengaruh moderasi dari variabel ketidakpastian tugas terhadap hubungan antara pemanfaatan dengan kepuasan pemakai. Dari pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa ketidakpastian tugas bukan merupakan variabel *moderating* terhadap hubungan antara pemanfaatan dengan kepuasan pemakai, baik itu untuk *task variability* maupun untuk *task analyzability*. Untuk pengaruh variasi tugas terhadap *diversity* nilai t test-nya adalah sebesar 0,503 dan untuk analisa tugas nilai t test-nya adalah sebesar 0,095 (di atas tingkat signifikansi 0,05). Sedangkan pengaruh variasi tugas terhadap *extent* nilai t test-nya adalah sebesar 0,425, dan untuk analisa tugas nilai t test-nya adalah sebesar 0,080 (di atas tingkat signifikansi 0,05). Hasil ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kim, Suh & Lee (1998).

## 5.2. Keterbatasan

Hasil analisis yang dikemukakan dalam penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yang sebaiknya menjadikan perhatian bagi peneliti selanjutnya:

1. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada perusahaan jasa perbankan yang ada di Jawa Tengah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini tidak begitu banyak, yang dimungkinkan timbul bias dalam penelitian.
2. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang pernah digunakan oleh peneliti sebelumnya, dengan beberapa penyesuaian (seperti dengan tidak dipakainya penggunaan *mainframe*, dan jumlah paket perangkat lunak yang digunakan). Sehingga memungkinkan mengandung bias dan kurang handal dalam menangkap persepsi responden.
3. Terdapat multikolinearitas, karena dalam penelitian ini menguji hubungan antar variabel bebas, yaitu pemanfaatan (*utilization*) dan ketidakpastian tugas (*task uncertainty*). Secara tidak langsung, terjadi hubungan multikolinearitas.

## 5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka kiranya dapat disarankan untuk pengembangan penelitian di bidang pemanfaatan teknologi informasi:

1. Diharapkan untuk penelitian yang akan datang memasukkan faktor seperti paket komputer yang digunakan (*number packages used*) dan penggunaan *mainframe* (*mainframe used*) sebagai instrumen pemanfaatan. Dimana kedua instrumen tersebut dapat dipakai sebagai variabel daripada *diversity of utilization* dan *extent of utilization*.

2. Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini diperluas lagi tidak hanya wilayah Jawa Tengah, akan tetapi untuk seluruh wilayah Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amoroso, D.L. and Cheney, P.H. (1991). "Testing a Causal Model of End-User Application Effectiveness." *Journal of MIS* (Summer): 63-89.
- Bailey, J. Dan Pearson, S. (1983). "Development a tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction." *Management Science* 29 (5): 530-545.
- Bodnar, G.H., and Hopwood, W.S. (1995), *Accounting Information System*. 6<sup>th</sup> Edition. Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice Hall, Inc.
- Brass, D.J. (1985). "Technology and Structuring of Jobs: Employee Satisfaction, Performance, and Influence." *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 35, April, 216-240.
- Brownell, Peter, Hirst, Mark. (1986). "Reliance on Accounting Information, Budgetary Participation, and Task Uncertainty: Tests of a Three-Way Interaction." *Journal of Accounting Research*: 241-249.
- \_\_\_\_\_, P. and A.S, Dunk. (1991). "Task Uncertainty and Budget Emphasis. Some Methodological Issues and Empirical Investigation." *Accounting Organization and Society*, 61: 693-703.
- Brown, Carol V., and Bostrom, Robert P. (1994). "Organization Design for The Management of End-Users Computing: Reexamining the Contingencies." *Journal of Information Systems* (Spring): 183-211.
- Chandarin, Grahita dan Nur Indriantoro (1997). "Hubungan Antara Partisipasi Dengan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer: Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontinjensi." Tesis-UGM. (tidak dipublikasikan)

UPT-PUSTAKA-UNDIP

- Cheney, P.H., Mann, R.I. & Amoroso, D.L. (1986). "Organization Factors Affecting the Success of End-Users Computing." *Journal of MIS*, 3 (1), 65-80.
- Chenhall, R.H. and D. Morris (1986). "The Impact of Structure, Environment and Interdependence on The Perceived Usefulness of Management Accounting System." *The Accounting Review*, 61: 16-35.
- Choe, Jjong-Min (1996). "The Relationship Among Performance of Accounting Systems, Influence Factors, and Evolution Levels of Information Systems." *Journal of Management Information Systems*, Spring
- Chong, Vincent K (1996). "Management Accounting System, Task Uncertainty and Managerial Performance: A Research Note." *Accounting, Organization and Society*: 415-421.
- Daft, R.L. and Lengel, R.H. (1984). "Organizational Information Requirements, Media Richness, and Structural Design." *Management Science*, May: 554-571.
- Davis, F.D. (1989). "Perceived of Usefulness, Perceive Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *Management Information System Quarterly*, September: 319-342.
- DeLone, W.H., and Mc Lean (1992). "Information System Success: The Quest for Development Variable." *Information System Research* No. 3.
- Doll, William J, and Torkzadeh, G. (1988). "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Quarterly* (June): 259-273.
- Galbraith, J.R. (1979). *Designing Complex Organizations*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ghani, J.A. (1995). "Task-Technology Fit and Individual Performance." *MIS Quarterly* (June): 213-236.

- Ginzberg, M.J. (1981). "Early Diagnosis of MIS Implementation Failure: Promising Results and Unanswered Questions." *Management Science*, 27(4): 459-479.
- Guimaraes, T. (1996). "Assesing The Impact of Information Center on End-User Computing and Company Performance." *Information Resources Management Journal* (Winter): 6-15.
- Goodhue, D.L. & Thompson, R.L. (1985). "Task-Technology Fit and Individual Performance." *MIS Quarterly*, 19(2), June, 213-236.
- Hair, F. Joseph, Anderson E. Rolph, Tatham L. Ronald, Black C. William (1995). *Multivariate Data Analysis With Reading*. 4<sup>th</sup> Edition, Prentice Hall International.
- Hirst, M.K. (1981). "Accounting Information and The Evolution of Subordinate Performance: A Situational Approach." *The Accounting Review*: 771-784.
- Imam Ghozali (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Pertama, 2001, Badan Penerbit – UNDIP.
- Ives, B, M.H. Olson, and J.J. Baroudi (1983). "The Measurement of User Information Satisfaction." *Communication of The ACM*, October: 785-793.
- Igbaria, M., and Guimaraes, T. (1993). "Antecedents and Consequences of Job Satisfaction Among Information Center Employee." *Journal of Management Information System* (Spring): 145-174.
- Kim, Suh and Lee (1998). "Utilization and User Satisfaction in End-User Computing: A Task Contingent Model." *Information Research Journal* (Fall): 11-24.
- Mcleod, Raymond. (1995). *Management Information System, A Study of Computer-Based Information Systems*. 6<sup>th</sup> Edition. Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice Hall, Inc.

Mia, L., and Chenhall, R.H. (1994). "The Usefulness of Management Accounting Systems, Functional Differentiation and Managerial Effectiveness." *Accounting, Organization and Society*, 19: 1-13.

Nur Indriantoro, dan Bambang Supomo (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan Pertama. BPFE-Yogyakarta.

Rokart, J.F. and Flannery, L.S. (1983). "The Management of End-User Computation." *Communications of The ACM*, October: 776-784.

Saleem, Nedved (1996). "An Empirical Test of The Contingency Approach to User Participation Systems Development." *Journal of Management Systems* (Summer).

Schiffman, S.J., Meile, L.C., and Iqbaria, M. (1992). "An Examination of End-User Type." *Information & Management* (22): 207-215.

Swanson, E.B. (1974). MIS. "Appreciation and Involvement." *Management Science*, 21(2): 178-188.

Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howell, J.M. (1994). "Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model." *Journal of Management Information Systems*, (11:1): 167-187.

Van de Ven, A.H. and Delbecq, A. (1974). "A Task Contingent Model of Work Unit Structure." *Administrative Science Quarterly*, (19): 183-197.

## Identitas Responden

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan berikut, dan menjawab pertanyaan yang telah tersedia dengan cara membubuhkan tanda silang (X)

1. Berapa lama Bapak/Ibu bekerja pada perusahaan tempat Bapak/Ibu bekerja saat ini?  
(a) Kurang dari 1 tahun      (c) 3 sampai 6 tahun      (e) lebih dari 10 tahun  
(b) 1 sampai 3 tahun      (d) 6 sampai 10 tahun
2. Kedudukan (jabatan) Bapak/Ibu saat ini adalah .....(tolong disebutkan)
3. Usia Bapak/Ibu saat ini:  
(a) 20 s/d 25 tahun      (c) 30 s/d 35 tahun      (e) lebih dari 40 tahun  
(b) 25 s/d 30 tahun      (d) 35 s/d 40 tahun
4. Jenis kelamin:      (a) Pria      (b) Wanita
5. Tingkat pendidikan:  
(a) S<sub>2</sub>      (c) D3      (e) Lain-lain..... (tolong disebutkan)  
(b) S<sub>1</sub>      (d) SLTA
6. Departemen/Fungsi/Bagian:  
(a) Akuntansi/Keuangan      (c) Sistem Informasi Manajemen      (e) Lainnya.....  
(b) Manajemen Resiko      (d) Audit Intern

Silahkan untuk memberikan tanda silang (X) atas salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu dengan kriteria sebagai berikut:

2: Sangat tdk mendukung	3: Tidak mendukung	4: Mendukung	5: Sangat mendukung
-------------------------	--------------------	--------------	---------------------

Bagian 1: Diversity of Utilization (untuk aplikasi bisnis)					
No	Pertanyaan-pertanyaan	Pilihan			
	<b>Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, saya merasakan dibantu oleh program aplikasi bisnis dalam hal:</b>				
1.	Membantu dalam pelaporan kepada manajer.	2	3	4	5
2.	Merupakan <i>historical reference</i>	2	3	4	5
3.	Membantu melihat trend	2	3	4	5
4.	Membantu dalam membuat keputusan.	2	3	4	5
5.	Membantu dalam perencanaan.	2	3	4	5
6.	Membantu dalam memahami masalah.	2	3	4	5
7.	Membantu dalam mengkomunikasikan dengan pihak lain.	2	3	4	5
8.	Membantu dalam aktivitas pengendalian dan merupakan pedoman aktivitas.	2	3	4	5

Silahkan untuk memberikan tanda silang (X) atas salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu dengan kriteria sebagai berikut:

2: Sangat rendah	3: rendah	4: Tinggi	5: Sangat tinggi
------------------	-----------	-----------	------------------

Bagian 2: Extent of Utilization (penggunaan PC/personal komputer)					
No	Pertanyaan-pertanyaan	Pilihan			
1.	Dalam tugas sehari-hari, saya menggunakan teknologi komputerisasi (jumlah jam penggunaan komputer)	2	3	4	5
2.	Dalam tugas sehari-hari, saya menggunakan teknologi komputerisasi (frekuensi penggunaan komputer).	2	3	4	5

Silahkan untuk memberikan tanda silang (X) atas salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu dengan kriteria sebagai berikut:

<b>Bagian 3: User Satisfaction (kepuasan pemakai)</b>					
No	Pertanyaan-pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Fasilitas program aplikasi bisnis (EUC) membantu saya untuk	2	3	4	5
2.	Fasilitas program aplikasi bisnis (EUC) memungkinkan saya untuk mengerjakan pekerjaan dengan lebih mudah dan lebih efisien.	2	3	4	5
3.	Fasilitas program aplikasi bisnis (EUC) memungkinkan saya untuk mengerjakan pekerjaan dengan lebih efektif.	2	3	4	5
4.	Fasilitas program aplikasi bisnis (EUC) memungkinkan saya untuk membuat keputusan yang lebih baik.	2	3	4	5
5.	Fasilitas program aplikasi bisnis (EUC) memang sangat bermanfaat.	2	3	4	5
6.	Untuk seluruh pekerjaan, saya sekarang sangat puas dengan fasilitas program aplikasi bisnis (EUC).	2	3	4	5

<b>Bagian 4: Task Variability (Variasi Tugas)</b>					
No	Pertanyaan-pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Saya mendapatkan tugas yang sama setiap harinya.	2	3	4	5
2.	Saya melaksanakan tugas-tugas tersebut sebagai suatu rutinitas sehari-hari.	2	3	4	5
3.	Saya melaksanakan tugas yang sama dengan cara yang sama dalam sebagian besar waktu kerja saya.	2	3	4	5
4.	Saya melakukan aktivitas yang berulang-ulang dalam melaksanakan tugas sehari-hari.	2	3	4	5
5.	Saya sering melakukan aktivitas yang berulang-ulang dalam tugas saya.	2	3	4	5

Silahkan untuk memberikan tanda silang (X) atas salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu dengan kriteria sebagai berikut:

2: Sangat tidak paham	3: Tidak paham	4: Paham	5: Sangat paham
-----------------------	----------------	----------	-----------------

Bagian 5: Task Analyzability (pemahaman akan tugas)					
No.	Pertanyaan-pertanyaan	Pilihan			
		2	3	4	5
1.	Seberapa jauh tingkat pemahaman Bapak/Ibu tentang tahap-tahap melaksanakan tugas.				
2.	Seberapa jauh tingkat pemahaman Bapak/Ibu tentang sumber pengetahuan ataupun pokok persoalan yang dapat membantu dalam melaksanakan tugas.				
3.	Seberapa jauh tingkat pemahaman Bapak/Ibu tentang jenis-jenis pekerjaan yang biasa dikerjakan.				
4.	Seberapa jauh tingkat pemahaman Bapak/Ibu tentang cara-cara untuk mengembangkan prosedur dan praktek yang ada dalam pelaksanaan tugas.				

**Terima kasih atas partisipasi yang telah**  


---

**Bapak/Ibu berikan**