

# PENGARUH KETIDAKPASTIAN TUGAS TERHADAP HUBUNGAN ANTARA KEANEKARAGAMAN DAN TINGKAT PEMANFAATAN TEKNOLOGI DENGAN KEPUASAN PEMAKAI

Wahyu Meiranto  
Universitas Diponegoro

## *Abstract*

*The aim of this research is to test the influence of 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 business applications. This research used survey method with 73 samples. Analysis method used in this research is multiple regression to examine correlation between dimension of utilization with end-users computing satisfaction, and relationship between the two dimension effect 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 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 the 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.*

**Keywords:** *utilization of information technology, diversity and the extent of utilization, task uncertainty, task variability and analyzability, and the end-users computing satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Pada saat ini organisasi telah banyak menerapkan dan mengadopsi teknologi informasi terbaru, khususnya organisasi yang dalam 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.

Demikian halnya juga di jasa perbankan. Pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh para karyawan perusahaan jasa perbankan sangat tinggi. Hal ini karena perusahaan jasa

perbankan relatif kompleks dalam operasional sehari-harinya. Konsekuensinya, perusahaan harus memiliki suatu sistem informasi yang memadai untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah atau pelanggannya.

Untuk menentukan apakah suatu sistem informasi memang diperlukan dan dapat digunakan dengan baik, maka faktor yang dapat dipertimbangkan salah satunya 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