



Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *End User Computing* dengan Ketidakpastian Tugas sebagai Variabel Moderating pada Karyawan Perguruan Tinggi di Kota Madiun

Desi Pertiwi

Theresia Purbandari

Mujilan

Prodi Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun

Email: desi.pertiwi91@gmail.com

ABSTRAK

Banyak organisasi bisnis dan organisasi sektor publik yang memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu instansi sektor publik yang memanfaatkan teknologi sistem informasi adalah lembaga Perguruan Tinggi. Bagi lembaga perguruan tinggi, teknologi sistem informasi telah menjadi kebutuhan untuk menunjang proses pendidikan. Teknologi informasi ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas bagi manajemen pendidikan di Perguruan Tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh diversitas pemanfaatan teknologi informasi dan luas pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna akhir komputer dan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna *end user computing* dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating. Objek penelitian ini adalah karyawan Perguruan Tinggi di Kota Madiun. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linear berganda dan uji residual. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa diversitas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, luas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, ketidakpastian tugas tidak memoderasi hubungan antara diversitas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna, dan ketidakpastian tugas tidak memoderasi hubungan antara luas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna.

Kata kunci: diversitas pemanfaatan teknologi informasi, luas pemanfaatan teknologi informasi, ketidakpastian tugas, kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

Pada saat ini teknologi informasi (*Information Technology/IT*) sangat penting dalam menjalankan suatu kegiatan baik yang dipergunakan dalam industri, perdagangan, serta dalam dunia pendidikan secara cepat meningkat. Adanya IT sangat bermanfaat bagi pemenuhan pemrosesan informasi secara lebih baik, sehingga dapat meningkatkan efisiensi biaya dan waktu guna memperoleh *output* produk organisasi yang lebih berkualitas (Widuri, 2010).

Menurut Thompson *et al* (1995) dalam Meiranto (2003) kemanfaatan IT merupakan manfaat yang diharapkan oleh staff IT dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan pada luas dan diversitas aplikasi yang dijalankan.

Ketidakpastian muncul karena suatu kondisi dimana individu dalam organisasi diharuskan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik namun individu tersebut dibatasi oleh kendala pengetahuan tentang tugas yang akan dikerjakan. Melalui investasi sistem informasi merupakan upaya organisasi untuk meningkatkan kapasitas pemrosesan informasi yang diharapkan akan dapat mengurangi ketidakpastian karena suatu sistem informasi tersebut akan

memberikan data atau segala sesuatu yang lain yang dapat menambah pengetahuan para pengguna dalam melakukan tugasnya menjadi lebih baik (Rhee, 2001 dalam Widuri, 2010).

Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Guimaraes, 2003 dalam Indriani dan Reza, 2009). Pengguna yang puas terhadap sistem informasi maka akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang tidak puas terhadap sistem informasi, apabila sistem informasi membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik maka sistem tersebut dikatakan sukses.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh diversitas pemanfaatan teknologi informasi dan luas pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna akhir komputer dan pengaruh hubungan ketidakpastian tugas dengan diversitas pemanfaatan teknologi informasi dan luas pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna akhir komputer.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi pendidikan mengenai pentingnya mengadopsi teknologi informasi yang mampu meningkatkan kinerja dengan mengurangi ketidakpastian tugas sehingga keberhasilan sistem informasi yang diproyeksikan dalam kepuasan pengguna dan pemanfaatan sistem dapat tercapai.

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi adalah suatu perilaku menggunakan teknologi dalam menyelesaikan tugas-tugas (Jogiyanto, 2007). Pemanfaatan sistem merujuk pada konsep pemanfaatan yang diajukan oleh Straub & Jonas (2002) dalam Widuri (2010) mengenai pemanfaatan sistem informasi yang menjelaskan faktor penentu pemanfaatan sistem yang berdampak pada bentuk-bentuk ukuran pemanfaatan oleh pengguna yang selanjutnya akan berpengaruh pada tiga aspek yaitu individu, teknologi, dan kelompok.

Penelitian ini menggunakan instrumen pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh Amoroso & Cheney (1994) dalam Widuri (2010) terdiri dari diversitas dan luas pemanfaatan teknologi informasi. Diversitas pemanfaatan teknologi informasi diartikan banyaknya aplikasi bisnis perangkat lunak (*software*) yang dapat digunakan dalam pekerjaan yang menggunakan komputer. Semakin beragam aplikasi bisnis yang dipakai oleh perusahaan, maka semakin beragam pula pengetahuan seorang karyawan untuk menggunakan perangkat lunak (aplikasi bisnis) tersebut (Meiranto, 2003), sedangkan luas pemanfaatan teknologi informasi diartikan seberapa jauh penggunaan komputer, baik jam maupun frekuensinya, dimana semakin rendah kemampuan seseorang untuk menganalisa suatu tugas yang diberikan oleh perusahaan, maka keinginan menggunakan komputer semakin tinggi (Meiranto, 2003).

Kepuasan Pengguna

Guimaraes, *et al.* (2003) dalam Indriani dan Reza (2009) menyebutkan kepuasan pengguna merupakan ukuran kesuksesan sistem informasi. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata. Kotler (2002) memberikan definisi bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Ketidakpastian Tugas

Milken (1987) dalam Widuri (2010) mendefinisikan ketidakpastian tugas sebagai rasa ketidakmampuan individu dalam melaksanakan tugasnya yang disebabkan oleh faktor-faktor variasi tugas dan ketidakmampuan menganalisis tugas. Variasi tugas didefinisikan sebagai frekuensi dari terjadinya pengecualian atas kejadian baru dan yang tidak diharapkan atas prosedur standart yang dihadapi dalam penerapan teknologi, dimana ketika individu banyak

sekali menghadapi situasi yang tidak diharapkan dengan tingkat kesalahan yang tinggi maka variabilitas tugas akan menjadi tinggi (Hach, 1997 dalam Meiranto, 2003). Analisis tugas didefinisikan sebagai ketersediaan pengetahuan konkrit mengenai aktifitas tugas dan tingkat kompleksitas dari proses pencarian dalam melakukan tugas (Hach, 1997 dalam Meiranto, 2003).

End User Computing

Definisi *end user computing* menurut Trkzadeh dan Doll (1988) adalah meliputi pengguna tidak langsung yang menggunakan komputer melalui orang lain, pengguna perantara yang menentukan keperluan-keperluan informasi untuk laporan-laporan yang mereka terima dan pengguna langsung yang benar-benar menggunakan terminal. Menurut Sidharta (1995) dalam Akbar, Vince, dan Vina (2010), *end-user computing* (EUC) adalah lingkungan dimana pemakai dapat memenuhi kebutuhan informasinya secara langsung. *End user* bersinonim dengan pemakai, ia menginginkan produk akhir sistem berbasis komputer.

Pengaruh Diversitas Pemanfaatan TI terhadap Kepuasan Pengguna

Widuri (2010) menyebutkan pengaruh positif atas diversitas pemanfaatan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin beragam pemanfaatan akan memberikan hasil yang lebih efektif atas pemanfaatan teknologi informasi tersebut sehingga menimbulkan sikap positif atas sistem informasi dan selanjutnya akan berdampak pada peningkatan kerja.

Meiranto (2003), DeLone & McLean (1992) dan Igbaria & Guimares (1993) dalam Meiranto (2003), Goodhue & Thompson (1995) dalam Meiranto (2003), Amoroso & Cheney (1991) dalam Meiranto (2003) menunjukkan hasil yang sama yaitu adanya hubungan yang positif antara diversitas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna *End User Computing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

H1: diversitas pemanfaatan (*diversity of utilization*) teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Pengaruh Luas Pemanfaatan TI terhadap Kepuasan Pengguna

Widuri (2010) menyebutkan pengaruh positif atas luas pemanfaatan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa karyawan yang semakin sering menggunakan teknologi informasi dalam hal ini sistem informasi berbasis komputer dalam melaksanakan tugasnya serta melakukan interaksi dengan pengguna sistem informasi yang lain akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan karyawan tersebut terhadap nilai dari teknologi informasi. Nilai-nilai tersebut berupa peningkatan kualitas, penghematan waktu, kemudahan ketepatan hasil, nilai guna sistem dan kepuasan menyeluruh atas sistem dalam pelaksanaan tugas.

Hasil penelitian Goodhue & Thompson (1995) dalam Meiranto (2003) menegaskan bahwa teknologi informasi mempunyai dampak positif pada kinerja individual ketika teknologi tersebut dimanfaatkan. Igbaria & Guimares (1993) dalam Meiranto (2003) juga mendukung adanya hubungan positif antara luas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna *End User Computing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

H2: luas pemanfaatan (*extent of utilization*) teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Pengaruh Diversitas Pemanfaatan TI terhadap Kepuasan Pengguna dengan Ketidakpastian Tugas sebagai Moderating

Widuri (2010) membuktikan ketika karyawan mengalami ketidakpastian yang tinggi, dengan diindikasikan oleh rendahnya tingkat kemampuan menganalisis tugas dan tingginya tingkat variasi tugas, maka terjadi kecenderungan peningkatan keragaman penggunaan program aplikasi ketika melaksanakan tugas. Cherta dan Soni (2010) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara variasi sistem terhadap kepuasan pengguna. Banyak penelitian yang mendukung hubungan positif antara ketidakpastian tugas dengan Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

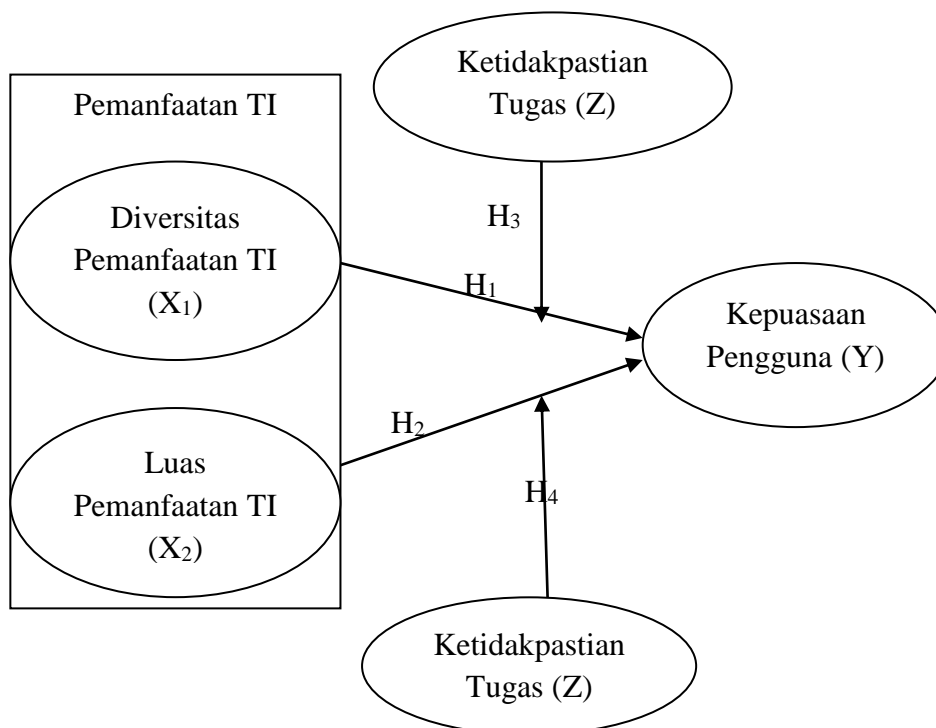
H3: diversitas tugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating.

Pengaruh Luas Pemanfaatan TI terhadap Kepuasan Pengguna dengan Ketidakpastian Tugas sebagai Moderating

Kim *et al.* (1998) dalam Widuri (2010) dan menyatakan bahwa ketidakpastian tugas merupakan variabel *pure moderating* yang mempengaruhi hubungan antara luas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna. Namun hasil berbeda dari penelitian yang dilakukan Meiranto (2003) dan Widuri (2010) mengemukakan ketidakpastian tugas tidak memiliki efek moderator atas pengaruh luas pemanfaatan terhadap kepuasan pengguna. Ketika karyawan mengalami situasi rendahnya tingkat kemampuan menganalisis tugas dan tingginya tingkat variasi tugas, tidak berdampak peningkatan frekuensi penggunaan sistem informasi dan interaksi dengan pengguna sistem lainnya dalam melaksanakan tugasnya serta tidak berdampak pada peningkatan kepuasan karyawan tersebut terhadap nilai dari informasi teknologi. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

H4: luas pemanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel moderating seperti pada gambar model penelitian berikut ini:



Gambar 1 : Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan teknologi informasi di Perguruan Tinggi se-Kota Madiun. Sampel penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan teknologi informasi berbasis komputer di Perguruan Tinggi kota Madiun khususnya yang terbiasa menggunakan komputer dalam setiap pelaksana tugas dan memanfaatkan aplikasi kantor yang tersedia di Perguruan Tinggi.

Pengambilan sampel (*sampling*) menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu (Jogiyanto, 2007). Kriteria sampelnya adalah karyawan yang memanfaatkan teknologi informasi berbasis komputer dalam pelaksanaan tugasnya.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel independen terdiri dari dua variabel yaitu: diversitas pemanfaatan teknologi informasi (X_1) diartikan banyaknya aplikasi bisnis perangkat lunak (*software*) yang dapat digunakan dalam pekerjaan yang menggunakan komputer. Semakin beragam aplikasi bisnis yang dipakai oleh perusahaan, maka semakin beragam pula pengetahuan seorang karyawan untuk menggunakan perangkat lunak (aplikasi bisnis) tersebut (Meiranto, 2003). Diversitas pemanfaatan diukur dengan menggunakan instrumen yang terdiri dari delapan item pertanyaan. Jawaban pertanyaan disusun dengan menggunakan skala *Likert* dengan rentang 1 sampai 5. Dengan nilai satu menunjukkan sangat tidak mendukung dan nilai lima menunjukkan sangat mendukung. Luas pemanfaatan teknologi informasi (X_2) diartikan seberapa jauh penggunaan komputer, baik jam maupun frekuensinya, dimana semakin rendah kemampuan seseorang untuk menganalisa suatu tugas yang diberikan oleh perusahaan, maka keinginan menggunakan komputer semakin tinggi (Meiranto, 2003). Luas pemanfaatan diukur dengan menggunakan instrumen yang terdiri dari dua item pertanyaan. Jawaban pertanyaan disusun dengan menggunakan skala *Likert* dengan rentang 1 sampai 5. Dengan nilai satu menunjukkan sangat rendah dan nilai lima menunjukkan sangat tinggi.

Variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Menurut Ives, Baroudi dan Olson (1980) dalam Meiranto (2003) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Kepuasan pengguna diukur dengan menggunakan instrumen yang terdiri dari enam item pertanyaan. Jawaban pertanyaan disusun dengan menggunakan skala *Likert* dengan rentang 1 sampai 5. Dengan nilai satu menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai lima menunjukkan sangat setuju.

Variabel moderating yaitu ketidakpastian tugas Milken (1987) dalam Widuri (2010) mendefinisikan ketidakpastian tugas sebagai rasa ketidakmampuan individu dalam melaksanakan tugasnya yang disebabkan oleh faktor-faktor variabilitas tugas dan ketidakmampuan menganalisis tugas. Berdasarkan definisi tersebut, ketidakpastian tugas diukur dengan tingkat pemahaman tugas dengan indikator variasi tugas dan analisis tugas. Variasi tugas didefinisikan sebagai frekuensi dari terjadinya pengecualian atas kejadian baru dan yang tidak diharapkan atas prosedur standart yang dihadapi dalam penerapan teknologi, dimana ketika individu banyak sekali menghadapi situasi yang tidak diharapkan dengan tingkat kesalahan yang tinggi maka variabilitas tugas akan menjadi tinggi (Hach, 1997 dalam Meiranto, 2003). Variasi tugas diukur dengan menggunakan instrumen yang terdiri dari lima item pertanyaan. Jawaban pertanyaan disusun dengan menggunakan skala *Likert* dengan rentang 1 sampai 5. Dengan nilai satu menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai lima menunjukkan sangat setuju.. Analisis tugas didefinisikan sebagai ketersediaan pengetahuan konkrit mengenai aktifitas tugas dan tingkat kompleksitas dari proses pencarian dalam melakukan tugas (Hach, 1997 dalam Meiranto, 2003). Analisa tugas diukur dengan menggunakan instrumen yang terdiri dari empat item pertanyaan. Jawaban pertanyaan disusun dengan menggunakan skala *Likert* dengan rentang 1 sampai 5. Dengan nilai satu menunjukkan sangat tidak paham dan nilai lima menunjukkan sangat paham.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di semua Perguruan Tinggi di kota Madiun. Penelitian ini dilakukan pada Maret 2014.

Data dan Prosedur Pengumpulan Data

Data yang dipakai untuk mengukur dan mengevaluasi model penelitian adalah data primer. Menurut Widuri (2010), data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber. Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data

primer adalah menggunakan metode survei dan dalam bentuk kuesioner. Cara pengumpulan kuesioner yakni dengan diserahkan ke bagian administrasi untuk dibagikan kepada pihak yang berkepentingan. Waktu yang diberikan untuk mengisi kuesioner adalah tiga hari. Kuesioner yang telah diisi oleh responden diambil langsung di setiap Universitas yang bersangkutan.

Teknik Analisis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda dan pengujian moderating menggunakan uji residual. Uji regresi linier berganda terdiri dari statistik deskriptif, uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji hipotesis yang meliputi koefisien determinasi, persamaan regresi, uji statistik t, uji statistik F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang variabel-variabel penelitian. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dengan jumlah sampel 45 karyawan yang memanfaatkan teknologi informasi di Perguruan Tinggi se-Kota Madiun. Untuk melihat gambaran umum variabel yang digunakan dalam penelitian ini, berikut disajikan deskripsi statistik dari masing-masing variabel.

Tabel 1: Tabel Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Jumlah pertanyaan	Rata-rata tiap item
Diversitas	45	20	40	31.93	4.741	8	3.991
Luas	45	5	10	8.20	1.392	2	4.1
Ketidakpastian Tugas	45	25	41	32.91	3.630	9	3.657
Kepuasan	45	18	30	25.09	3.139	6	4.182
Valid N (listwise)	45						

Pengujian Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Nilai signifikan antara skor masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor seluruh pertanyaan yang ditunjukkan dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut adalah valid.

Tabel 2: Output Uji Validitas Variabel Diversitas Pemanfaatan TI

Variabel	Pearson Correlation	Sig. (1-tailed)	Keterangan
X1.1	0,604	0,000	Valid
X1.2	0,657	0,000	Valid
X1.3	0,768	0,000	Valid
X1.4	0,734	0,000	Valid
X1.5	0,750	0,000	Valid
X1.6	0,667	0,000	Valid
X1.7	0,638	0,000	Valid
X1.8	0,739	0,000	Valid

Tabel 3: Output Uji Validitas Variabel Luas Pemanfaatan TI

Variabel	Pearson Correlation	Sig. (1-tailed)	Keterangan
X2.1	0,831	0,000	Valid
X2.2	0,929	0,000	Valid

Tabel 4: Output Uji Validitas Variabel Ketidakpastian Tugas

Variabel	Pearson Correlation	Sig. (1-tailed)	Keterangan
Z.1	0,558	0,000	Valid
Z.2	0,554	0,000	Valid
Z.3	0,554	0,000	Valid
Z.4	0,821	0,000	Valid
Z.5	0,814	0,000	Valid
Z.6	0,415	0,005	Valid
Z.7	0,377	0,011	Valid
Z.8	0,528	0,000	Valid
Z.9	0,499	0,000	Valid

Tabel 5: Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel	Pearson Correlation	Sig. (1-tailed)	Keterangan
Y.1	0,879	0,000	Valid
Y.2	0,820	0,000	Valid
Y.3	0,848	0,000	Valid
Y.4	0,751	0,000	Valid
Y.5	0,831	0,000	Valid
Y.6	0,633	0,000	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur jawaban pertanyaan kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.

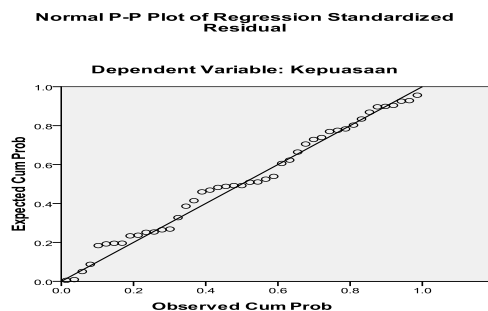
Tabel 6: Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Diversitas Pemanfaatan TI (X ₁)	8	0,839	Reliabel
2.	Luas Pemanfaatan TI(X ₂)	2	0,685	Reliabel
3.	Ketidakpastian Tugas (Z)	9	0,756	Reliabel
4.	Kepuasan Pengguna (Y)	6	0,873	Reliabel

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2005). Uji normalitas dalam pengujian ini menggunakan grafik normal probability plot (P-P Plot). Pada gambar 2 data menyebar pada sumbu diagonal dan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.



Gambar 2: Grafik Normalitas

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2005). Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan menganalisis korelasi antar variabel dan perhitungan nilai *tolerance* serta *variance inflation factor (VIF)*. Apabila *VIF* kurang dari 10 dapat dikatakan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model adalah dapat dipercaya dan objektif.

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa diperoleh nilai *VIF* untuk variabel diversitas pemanfaatan (X1) sebesar 1,169; variabel luas pemanfaatan (X2) sebesar 1,126 dan ketidakpastian tugas (Z) sebesar 1,077. Karena variabel bebas memiliki nilai $VIF > 10$ dan $tolerance < 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

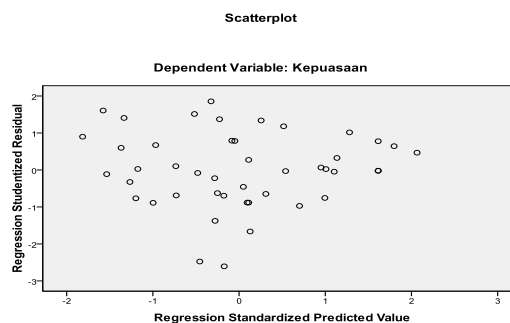
Tabel 7: Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.069	4.262		2.128	.039		
	Diversitas	.195	.091	.294	2.146	.038	.855	1.169
	Luas	.868	.303	.385	2.864	.007	.888	1.126
	KT	.082	.114	.094	.718	.477	.929	1.077

Dependent Variable: Kepuasan

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas didasarkan pada analisis jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau model homokedastisitas. pada gambar 3 data terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y secara acak dan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 3: Hasil uji heteroskedastisitas

Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi tidak digunakan dalam penelitian ini karena data yang digunakan adalah data *cross section*. Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada $t-1$ (sebelumnya). Pada data *cross section* masalah autokorelasi relatif jarang terjadi karena gangguan pada observasi yang berbeda berasal dari individu kelompok yang berbeda (Ghozali, 2005). Sehingga berdasarkan hal tersebut pada penelitian ini pengujian autokorelasi tidak dilakukan.

Hasil Uji Hipotesis 1 dan 2

Hipotesis pertama dan kedua menguji pengaruh diversitas dan luas pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui persamaan regresi untuk pengaruh variabel diversitas dan luas pemanfaatan terhadap kepuasan pengguna. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Persamaan regresi dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 9,069 + 0,195 X_1 + 0,868 X_2$$

Nilai konstanta sebesar 9,069 menyatakan bahwa jika variabel diversitas pemanfaatan dan luas pemanfaatan dianggap konstan maka rata-rata kepuasan pengguna sebesar 9,069. Koefisien regresi variabel diversitas pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,195 menyatakan bahwa setiap kenaikan diversitas pemanfaatan teknologi informasi satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka kepuasan pengguna naik sebesar 0,195. Koefisien regresi variabel luas pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,868 menyatakan bahwa setiap kenaikan luas pemanfaatan teknologi informasi satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka kepuasan pengguna naik sebesar 0,868.

Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa jauh variabel independen (X) yaitu variabel diversitas pemanfaatan teknologi informasi, luas pemanfaatan teknologi informasi, dan ketidakpastian tugas menjelaskan variabel dependen (Y) yaitu variabel kepuasan pengguna.

Tabel 8: Hasil Uji Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585	.342	.294	2.637

Predictors: (Constant), KT, Luas, Diversitas

Dependent Variable: Kepuasan

Hasil estimasi dari persamaan regresi pada tabel 8 diperoleh *R square* sebesar 0,342 hal ini berarti 34,2% variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu: diversitas pemanfaatan teknologi informasi, luas pemanfaatan teknologi informasi, dan ketidakpastian tugas. Sedangkan sisanya 65,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model regresi.

Uji Individual (Uji Statistik t)

Berdasarkan tabel 7 untuk variabel diversitas pemanfaatan teknologi informasi diperoleh nilai *t_{hitung}* sebesar 2,146 dan nilai signifikansi sebesar 0,038 (*p* < 0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel diversitas pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan tabel 7 untuk variabel luas pemanfaatan teknologi informasi diperoleh nilai *t_{hitung}* sebesar 2,864 dan nilai signifikansi sebesar 0,007 (*p* < 0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel luas pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Uji Simultan (Uji Statistik F)

Uji signifikansi simultan (uji statistik F) menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Tabel 9: Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.452	3	49.484	7.114	.001
	Residual	285.193	41	6.956		
	Total	433.644	44			

Predictors: (Constant), KT, Luas, Diversitas

Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil uji ANOVA atau F pada tabel 9 didapat nilai F hitung sebesar 7,114 dan nilai signifikansi 0,001. Karena probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan pengguna. Hal ini berarti, variabel diversitas pemanfaatan teknologi informasi, luas pemanfaatan teknologi informasi, dan ketidakpastian tugas secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil Hipotesis 3

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan dengan menggunakan uji regresi dengan variabel moderating menggunakan uji residual.

Persamaan Regresi 3.1

Analisis residual menguji pengaruh deviasi (penyimpangan) dari suatu model. Fokusnya adalah ketidakcocokan (*lack of fit*) yang dihasilkan dari deviasi hubungan linier antar variabel independen. *Lack of fit* ditunjukkan oleh nilai residual didalam regresi (Ghozali, 2005).

Tabel 10: Hasil Persamaan Regresi 3.1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.751	3.647		7.335	.000
	Diversitas	.193	.113	.252	1.707	.095

Dependent Variable: KT

Berdasarkan hasil pengujian tabel 10 di atas persamaan regresi 3.1 menguji hasil pengaruh antara variabel diversitas pemanfaatan teknologi informasi dan ketidakpastian tugas dapat dituliskan dalam persamaan regresi :

$$Z = 26,751 + 0,193X_1$$

Berdasarkan nilai residual antara variabel diversitas pemanfaatan teknologi informasi dan ketidakpastian tugas terjadi ketidakcocokan atau *lack of fit* (nilai residual besar). Diversitas pemanfaatan teknologi informasi tinggi, dan ketidakpastian tugas rendah, maka kepuasan pengguna akan rendah.

Persamaan regresi 3.2

Persamaan regresi 3.2 menggambarkan apakah variabel ketidakpastian tugas merupakan variabel moderating dan ditunjukkan dengan nilai koefisien b_1 kepuasan pengguna signifikan dan negatif hasilnya (yang berarti adanya *lack of fit* antara diversitas pemanfaatan teknologi informasi dan ketidakpastian tugas mengakibatkan kepuasan pengguna turun atau berpengaruh negatif).

Tabel 11: Hasil Persamaan Regresi 3.2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.437	2.262		1.077	.287
	Kepuasan	.021	.089	.035	.232	.818

Dependent Variable: AbsRes_1

Berdasarkan hasil pengujian tabel 11 di atas, persamaan regresi pengaruh kepuasan pengguna terhadap nilai absolut dari Res_1 dapat dituliskan ke dalam persamaan regresi sebagai berikut.

$$le\ 1 = 2,437 + 0,021Z$$

Hasil analisis regresi pada hipotesis di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna tidak signifikan yaitu 0,818 dan nilai koefisien parameternya positif yaitu 0,021, maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketidakpastian tugas bukanlah variabel moderating. Ketidakpastian tugas dianggap variabel moderating kalau nilai koefisien parameternya negatif dan signifikan. Hal ini berarti variabel ketidakpastian tugas tidak mempengaruhi hubungan antara diversitas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna.

Hasil Uji Hipotesis 4

Persamaan Regresi 4.1

Analisis residual menguji pengaruh deviasi (penyimpangan) dari suatu model. Fokusnya adalah ketidakcocokan (*lack of fit*) yang dihasilkan dari deviasi hubungan linier antar variabel independen. *Lack of fit* ditunjukkan oleh nilai residual didalam regresi (Ghozali, 2005).

Tabel 12: Hasil Persamaan Regresi 4.1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	29.369	3.262		9.005	.000
	Luas	.432	.392	.166	1.101	.277

Dependent Variable: KT

Berdasarkan hasil pengujian tabel 12 di atas persamaan regresi 4.1 menguji hasil pengaruh antara variabel luas pemanfaatan teknologi informasi dan ketidakpastian tugas dapat dituliskan dalam persamaan regresi :

$$Z = 29,369 + 0,432X_2$$

Berdasarkan nilai residual antara variabel luas pemanfaatan teknologi informasi dan ketidakpastian tugas terjadi ketidakcocokan atau *lack of fit* (nilai residual besar). Luas pemanfaatan teknologi informasi tinggi, dan ketidakpastian tugas rendah, maka kepuasan pengguna akan rendah.

Persamaan regresi 4.2

Persamaan regresi 4.2 menggambarkan apakah variabel ketidakpastian tugas merupakan variabel moderating dan ditunjukkan dengan nilai koefisien b_2 kepuasan pengguna signifikan dan negatif hasilnya (yang berarti adanya *lack of fit* antara luas pemanfaatan teknologi informasi dan ketidakpastian tugas mengakibatkan kepuasan pengguna turun atau berpengaruh negatif).

Tabel 13: Hasil Persamaan Regresi 4.2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	5.105	2.472		2.065	.045
	Kepuasan	-.087	.098	-.135	-.893	.377

Dependent Variable: AbsRes_2

Berdasarkan hasil pengujian tabel 13 di atas, persamaan regresi pengaruh kepuasan pengguna terhadap nilai absolut dari Res_2 dapat dituliskan ke dalam persamaan regresi sebagai berikut.

$$lel = 5,105 - 0,087Z$$

Hasil analisis regresi pada hipotesis di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna tidak signifikan yaitu 0,377 dan nilai koefisien parameternya negatif yaitu -0,087 walaupun nilai koefisien parameternya negatif, tetapi variabel kepuasan pengguna tidak signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketidakpastian tugas bukanlah variabel moderating. Ketidakpastian tugas dianggap variabel moderating kalau nilai koefisien parameternya negatif dan signifikan. Hal ini berarti variabel ketidakpastian tugas tidak mempengaruhi hubungan antara luas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna.

Pembahasan

H_1 diterima karena memiliki nilai koefisien positif dengan tingkat signifikansi 0,023 ($p < 0,05$). Hasil ini mengindikasikan semakin beragam pemanfaatan penggunaan teknologi informasi berbasis komputer yang dilakukan karyawan akan memberikan hasil yang lebih

efektif atas pemanfaatan teknologi informasi tersebut sehingga menimbulkan sikap positif atas sistem informasi dan selanjutnya akan berdampak pada peningkatan kerja.

H₂ diterima karena memiliki nilai koefisien positif dengan tingkat signifikansi 0,005 ($p < 0,05$). Hasil ini mengindikasikan karyawan yang semakin sering menggunakan teknologi informasi berbasis komputer dalam melaksanakan tugasnya serta melakukan interaksi dengan pengguna sistem informasi yang lain akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan karyawan tersebut terhadap nilai dari teknologi informasi.

H₃ ditolak karena memiliki nilai koefisien positif dengan tingkat signifikansi 0,818 ($p > 0,05$). Hasil ini mengindikasikan tingkat ketidakpastian tugas rendah, rata-rata responden mengerjakan tugas yang sama setiap harinya dan tingginya pemahaman responden terhadap tugas yang dikerjakan, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan tugas telah diterapkan peraturan, kebijakan dan standar. Hal ini yang menyebabkan tidak berdampak pada keberagaman penggunaan program aplikasi ketika melaksanakan tugas dan interaksi dengan pengguna sistem lainnya dalam melaksanakan tugasnya serta tidak berdampak pada peningkatan kepercayaan responden terhadap teknologi informasi.

H₄ ditolak karena memiliki nilai koefisien negatif dengan tingkat signifikansi 0,377 ($p > 0,05$). Hasil ini mengindikasikan tingkat ketidakpastian tugas rendah, rata-rata responden mengerjakan tugas yang sama setiap harinya dan tingginya pemahaman responden terhadap tugas yang dikerjakan. Hal ini yang menyebabkan tidak berdampak peningkatan frekuensi penggunaan sistem informasi dan interaksi dengan pengguna sistem lainnya dalam melaksanakan tugasnya serta tidak berdampak pada peningkatan kepercayaan responden tersebut terhadap nilai dari informasi teknologi. Hal ini terjadi karena luas pemanfaatan teknologi informasi merupakan proses pengkayaan saluran komunikasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Untuk diversitas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, terbukti dengan nilai signifikansi hasil uji sebesar 0,023 ($p < 0,05$), dengan nilai koefisien bernilai positif sebesar 0,315. Untuk luas pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, terbukti dengan nilai signifikansi hasil uji sebesar 0,005 ($p < 0,05$), dengan nilai koefisien bernilai positif sebesar 0,394. Untuk ketidakpastian tugas tidak memoderasi hubungan antara diversitas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna, terbukti dengan nilai signifikansi hasil uji sebesar 0,818 dan nilai koefisien parameternya positif 0,021. Untuk ketidakpastian tugas tidak memoderasi hubungan antara luas pemanfaatan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna, terbukti dengan nilai nilai signifikansi hasil uji sebesar 0,377 dan koefisien parameternya yaitu -0,087.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah: Sampel dalam penelitian ini sebesar 45 karyawan yang menggunakan teknologi informasi dari 5 Perguruan Tinggi di kota Madiun, padahal jumlah Perguruan Tinggi di kota Madiun ada 10, sehingga setiap perguruan tinggi belum terwakili dan pengukuran variabel moderating ketidakpastian tugas dalam penelitian ini hanya ditinjau dari variasi tugas dan analisis tugas. Penelitian ini tidak membahas variabel lain yang kemungkinan memoderasi pengaruh variabel pemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut: Penelitian yang akan datang hendaknya dilakukan pada organisasi atau instansi yang lebih banyak memanfaatkan teknologi informasi di dalam menyelesaikan tugasnya, penelitian selanjutnya dapat meninjau pengaruh variabel moderasi lainnya, misal budaya organisasi, struktur organisasi, dan faktor ekonomi dan mempertimbangkan penambahan butir pertanyaan dalam instrumen pengukuran variabel luas pemanfaatan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N., Vince, R., dan Novita, V. 2010. Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi & Faktor Kesesuaian Tugas Teknologi terhadap Kinerja Akuntan Internal. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 18. No.2 hal 79-91.
- Cherta, M., dan Soni, A. 2010. Investigasi Empat Faktor Kontingensi sebagai Variabel Moderating Terhadap Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi. *The Indonesian Accounting Review*. Vol. 2. No. 2. Hal 139 – 150
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Indriani, Mirna, dan Reza, A. 2009 Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala. *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*. Vol. 2. No. 1. Hal. 79-92.
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi 2007. Yogyakarta BPF
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Edisi pertama. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Meiranto, Wahyu. 2003. Pengaruh Pemanfaatan Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai : Ketidakpastian Tugas Sebagai Variabel Moderating. *Tesis Program pascasarjana Universitas Diponegoro*.
- Widuri, Retnaningtyas. 2010 Ketidakpastian Tugas Sebagai Variabel Moderator Terhadap Hubungan antara Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna pada End User Computing. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol.12 No.1. Hal. 41-52.



Hak Kopy (*copy right*) atas Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi ada pada penerbit dengan demikian isinya tidak diperkenankan untuk dikopi atau di-*email* secara masal atau dipasang diberbagai situs tanpa ijin tertulis dari penerbit. Namun demikian dokumen ini dapat diprint diunduh, atau di-*email* untuk kepentingan atau secara individual.