EVALUASI KINERJA PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI STTIKOM INSAN UNGGUL CILEGON DENGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN TTF

Afrasim Yusta
Program Studi D3 Manajemen Informatika
Sekolah Tinggi Teknologi Ilmu Komputer Insan Unggul
Jalan SA Tirtayasa No. 146 Cilegon Banten 42414
email: afrasimyusta@gmail.com

Abstrak

STTIKOM Insan Unggul Cilegon merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Cilegon yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan dalam bidang teknologi informasi. Sejalan dengan perubahan waktu, STTIKOM Insan Unggul pada saat ini telah berusaha meningkatkan kualitasnya dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasiskan komputer. Salah satu bentuk pelayanan kepada mahasiswa, dosen dan karyawan adalah melalui *website*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan (*satisfaction*) pengguna teknologi informasi dari Faktor-faktor : Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease of use*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*) serta mengukur kemampuan dari teknologi informasi tersebut dalam membantu menyelesaikan tugas pengguna.

Hasil Penelitian yang dilakukan melalui sampel kuisioner dan diuji melalui aplikasi SPSS menunjukkan bahwa faktor – faktor atau variabel yang ada pada *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tersebut berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna teknologi informasi website STTIKOM Insan Unggul. Diukur dari metode *Task Technology Fit* (TTF) menunjukkan bahwa persepsi responden secara keseluruhan tingkat Pemanfaatan (*Utilization*) pengguna terhadap penerapan teknologi informasi website dalam memberikan kemudahan dan menciptakan kualitas kinerja.

Kata kunci : Evaluasi, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Task Technology Fit* (TTF)

1. Pendahuluan

Kebutuhan informasi di zaman yang serba canggih seperti sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting. Jenis dan kapasitas informasi yang diperlukan pun tentu akan berbeda satu sama lain. Tidak sedikit orang menggunakan informasi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan untuk memperoleh hasil pencarian dari suatu pokok permasalahan dalam penelitian yang akan di analisis dan hasilnya akan diinformasikan kepada publik. Penginformasian tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya adalah dengan melalui komputer sebagai media atau alat penyampaian informasi. Dengan menggunakan komputer, kita dapat memilih berbagai aplikasi yang akan kita gunakan dalam penyampaian informasi. Dengan sistem terkomputerisasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas suatu informasi, diharapkan hasilnya akan memberikan solusi dalam pengembangan penyampaian informasi.

Sekolah Tinggi Teknologi Ilmu Komputer Insan Unggul disingkat STTIKOM Insan Unggul merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Cilegon yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan dalam bidang teknologi informasi. Saat ini STTIKOM Insan Unggul memiliki empat program studi yaitu : teknik informatika, sistem informasi, komputer akuntansi dan manajemen informatika dengan jumlah mahasiswa 390 mahasiswa. Sejalan dengan perubahan waktu, STTIKOM Insan Unggul pada saat ini telah berusaha meningkatkan kualitasnya dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasiskan komputer. Salah satu bentuk pelayanan kepada mahasiswa dan *stakeholder* pada kampus STTIKOM Insan Unggul adalah melalui *website* kampus dengan alamat : http://akademik.insanunggul.ac.id. Modul-modul sistem informasi ini meliputi : Pengelolaan sistem registrasi mahasiswa, Sistem penjadwalan perkuliahan, Pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa, Monitoring perkuliahan, Pengorganisasian nilai mahasiswa, Pengorganisasian pembayaran kuliah mahasiswa dan perpustakaan yang

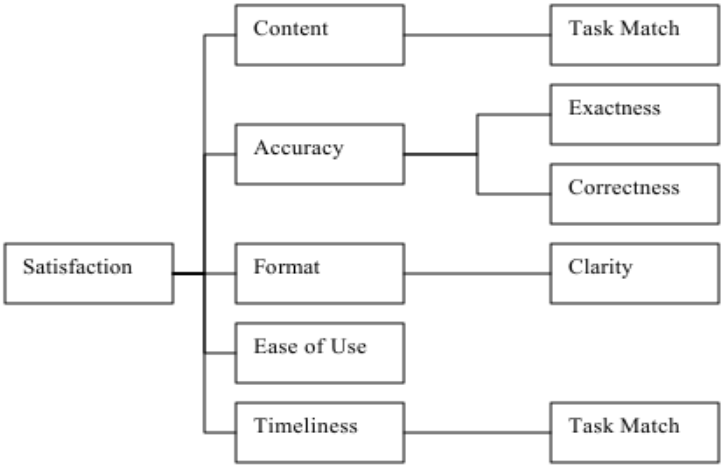
beroperasi sejak awal tahun 2013. Layanan *website* ini dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh mahasiswa, dosen atau pengguna yang lain jika terhubung dengan internet dan telah teregistrasi pada layanan ini. Dengan adanya pemanfaatan teknologi *website* ini diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap penggunanya. Beberapa kelemahan sistem ini adalah apabila terjadi perubahan jumlah mata kuliah, sehingga mempengaruhi jumlah pembayaran kuliah mahasiswa. Pada layanan *e-library* saat *reguest* peminjaman buku perpustakaan dan petugas tidak hadir juga menjadi kendala.

Dengan adanya hal ini, maka penulis bermaksud melakukan penelitian yaitu menganalisis sejauh mana pendapat pengguna terhadap kepuasan atas pelayanan akademik melalui layanan *website*.

2. Dasar Teori

2.1. End User Computing Satisfaction

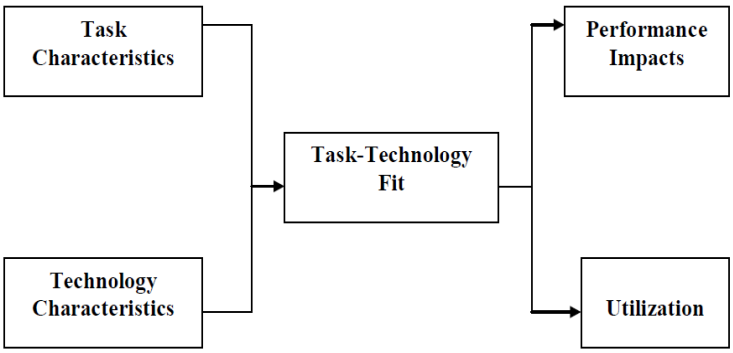
Evaluasi sistem informasi dengan menggunakan metode End-user *Computing Satisfaction* lebih menekankan kepuasan pengguna terhadap teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem informasi. *End-user Computing Satisfaction* merupakan Instrumen yang komprehensif karena mengukur kepuasan pengguna dengan item pengukuran yang lengkap dan komperhensif. Setelah studi eksplorasi yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988, banyak dilakukan studi konfirmasi dengan sampel yang berbeda dan menunjukkan validitas instrumen. Beberapa pengujian reliabilitas dilakukan dan menunjukkan instrumen itu dapat diandalkan dari waktu ke waktu sehingga E*nd-User Computing Satisfaction* diterima secara luas dan diadopsi dalam penelitian lainnya (Filipe dan Cordeiro,2009:980)



Gambar 1. Model pengukuran kepuasan pengguna dengan *EUCS*

2.2. *Task Technology Fit* (TTF)

Inti dari model *Task Technology Fit* adalah sebuah konstruk formal yang dikenal sebagai *Task-Technology Fit (TTF),* yang merupakan kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan (Dishaw, 2002). Model TTF memiliki 4 konstruk kunci yaitu *Task Characteristics*, *Technology Characteristics*, yang bersama-sama mempengaruhi konstruk ketiga TTF yang balik mempengaruhi variabel *outcome* yaitu *Performance* atau *Utilization*. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna (Eris L, 2006).



Gambar 2. Task Technology Fit (TTF) Analysis

3. Analisa Kebutuhan

3.1. Teknik Pengambilan Sampel

Ada 3 cluster dalam penelitian ini yang dibedakan berdasarkan status populasi yaitu Dosen, Karyawan dan Mahasiswa pengguna Teknologi Informasi. Adapun masing - masing *cluster* tersebut jumlah populasi sebagai berikut :

Tabel 1. *Cluster Sampel*

Cluster	**Jumlah**
Dosen	35 Orang
Karyawan	15 Orang
Mahasiswa	350 Orang
Jumlah Populasi	**400 Orang**

Jadi proporsi sampel untuk masing-masing *cluster* adalah :

Tabel 2. Proporsi Sampel

Cluster	**Populasi**	**Sampel**
Dosen	35 Orang	17 Orang
Karyawan	15 Orang	8 Orang
Mahasiswa	350 Orang	175 Orang
Jumlah Total	**400 Orang**	**200 Orang**

3.2. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dihimpun langsung dari tempat penelitian dan data sekunder yang digunakan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari responden, data sekunder diperoleh dari beberapa referensi seperti buku-buku, peraturan-peraturan, laporan hasil penelitian, dokumen dan arsip yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulannya dilakukan melalui

beberapa langkah yakni Kerangka kuesioner dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3. Kerangka Kuesioner

Variabel	**Keterangan**
Content (Konten)	Dimensi yang mengukur tingkat penerimaan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem
Accuracy (Akurasi)	Dimensi yang mengukur tingkat penerimaan pengguna dari sisi keakuratan data, ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
Format (Bentuk)	Dimensi yang mengukur tingkat penerimaan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem.
Ease of Use (Kemudahan Pemakai)	Dimensi yang mengukur tingkat penerimaan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan
Timeless (Ketepatan Waktu)	Dimensi yang mengukur tingkat penerimaan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.
Task Characteristics (Karakteristik Tugas)	Perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas.
Technology Characteristics (Karakteristik Teknologi)	Perspektif ini adalah perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang manajemen IT itu sendiri dan lebih jauh lagi adalah pihak yang berkaitan dengan audit dan pihak yang menetapkan aturan-aturan yang digunakan.
Performance Impact (Dampak Kerja)	Perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, yayasan dan *stakeholders* dan memberikan jawaban atas pihak yang berkepentingan terhadap tata kelola IT.

Utilization (Pemanfaatan)	Perspektif yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang dari departemen itu sendiri, yaitu: pelaksanaan, para praktisi dan profesional yang ada. Pada perspektif terakhir ini akan menyiapkan infrastruktur organisasi yang memungkinkan tujuan-tujuan dalam tiga perspektif lainnya dapat dicapai.

3.2 Perancangan Penelitian

Dalam perancangan penelitian ini meliputi variabel penelitian, skala pengukuran, uji validitas dan uji reliabilitas.

3.2.1. Uji Validitas

Hasil dari penelitian yang didapat dari kuesioner akan dilakukan uji validitas untuk melihat valid atau tidak instrumen kuesioner yang digunakan. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi skor masing – masing instrumen dengan skor total instrumen.

Teknik yang digunakan untuk mengukur korelasi antar masing – masing instrumen bisa menggunakan rumus korelasi product moment atau lebih dikenal dengan korelasi pearson yang dikemukan oleh Pearson. Adapun rumus korelasi pearson sebagai berikut (Sudaryono,2011:177-178):

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)2\}\{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)2\}}}$$

Gambar 3.2

Rumus Korelasi Product Moment

Keterangan :

r = pearson r correlation coefficient

n = Jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung yang dihasilkan dengan r tabel product moment pada tingkat signifikasi 5%, dasar pengambilan keputusan dengan dengan kaidah sebagai berikut :

- Jika r hitung > r tabel, maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (maka instrumen dinyatakan valid).
- Jika r hitung < r tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (maka instrumen dinyatakan tidak valid).

Variabel yang telah di uji validitas dan terbukti tidak valid akan dikeluarkan dari data penelitian.

3.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali ataul lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama pula. (Siregar, 2010:173).

Uji reliabilitas berguna untuk mengukur apakah instrumen kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya (*reliable*) atau tidak. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan menggunakan model jawaban berskala maka teknik yang digunakan untuk uji reliabilitas untuk melihat konsistensi alat ukur yang digunakan yaitu teknik *Cronbrach's Alpha.* Rumus koefisien reliabilitas teknik *Cronbrach's Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2}\right]$$

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Cronbrach's Alpha*, apabila koefisien reliabilitas (r11) > 0. Atau bisa juga dengan cara dibandingkan dengan r tabel *product moment*, dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) df = n - 2. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

a. Jika nilai koefisien reliabilitas r hitung > nilai r tabel, maka variabel penelitian ini reliabel.

b. Jika nilai koefisien reliabilitas r hitung < nilai r tabel maka variabel penelitian ini tidak reliabel.

3.2.3. Uji Regresi

Dalam penelitian memerlukan beberapa analisis yang harus dilakukan salah satunya adalah analisis regresi. Di dalam analisis regresi terdapat analisis korelasi antara variabel independen (X) yang juga sering disebut faktor-faktor penyebab, dengan variabel dependen (Y). Selanjutnya dengan persamaan regresi yang didapat kita bisa membuat peramalan apa yang akan terjadi dengan Y apabila terjadi perubahan pada X, sebaliknya jika kita menginginkan nilai tertentu, kita dapat mengestimasi seberapa besar faktor-faktor X akan diubah untuk mewujudkan tujuan kita. Jadi yang dimaksud dengan analisis regresi adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi ganda dikarenakan jumlah variabel independennya minimal dua (Sudaryono, 2011: 224-233)**.** Salah satu yang khas dari analisis regresi adalah adanya persamaan yang dihasilkan persamaan tersebut berguna untuk memprediksi atau meramalkan seberapa jauh pengaruh satu variabel atau beberapa variabel bebas (*independent)* terhadap variabel bergantung (*dependent)*.karena digunakan untuk memprediksi, variabel bebas juga sering disebut variabel prediktor, Dengan persamaan sebagai berikut :

$Y = a + b1x1 + b2x2 + ... + bnXn$

Dimana :

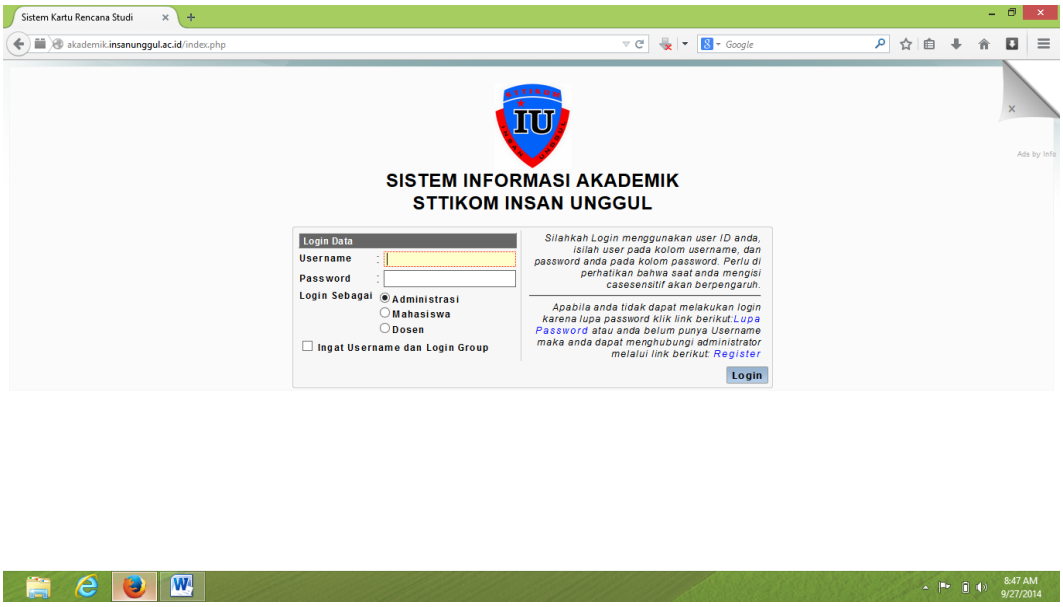
Y = Variabel dependent

X1 = Variabel Independent 1

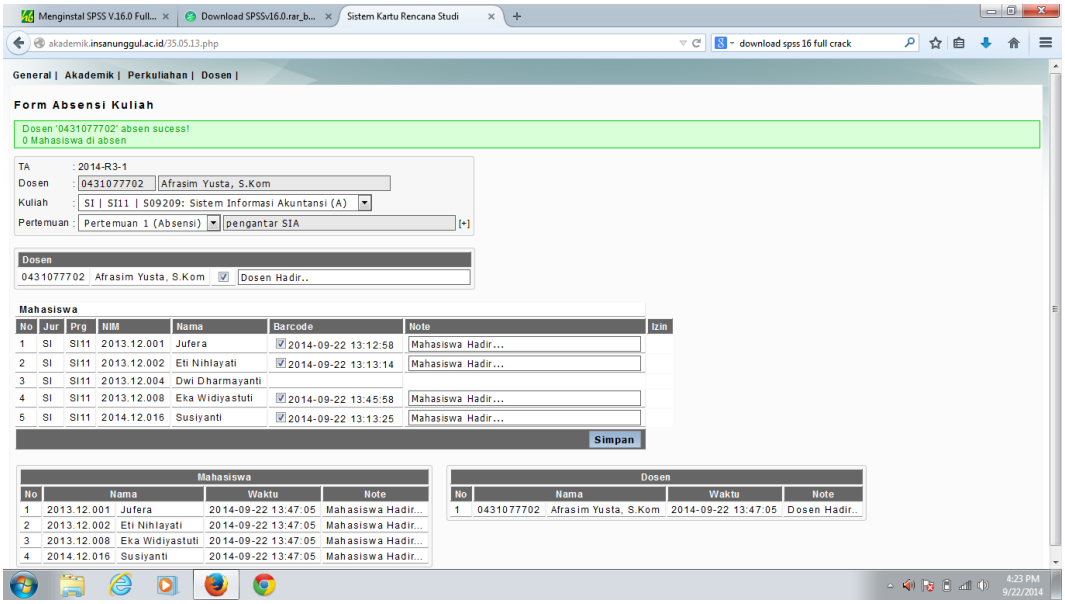
X2 = Variabel Independent 2

4. Hasil Dan Pembahasan

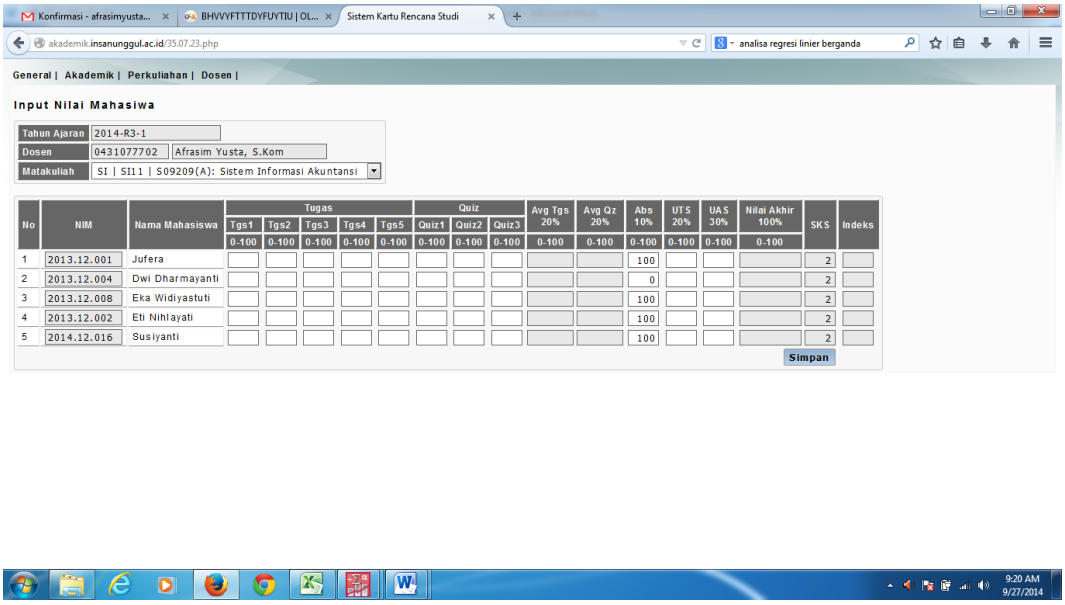
4.1 Hasil



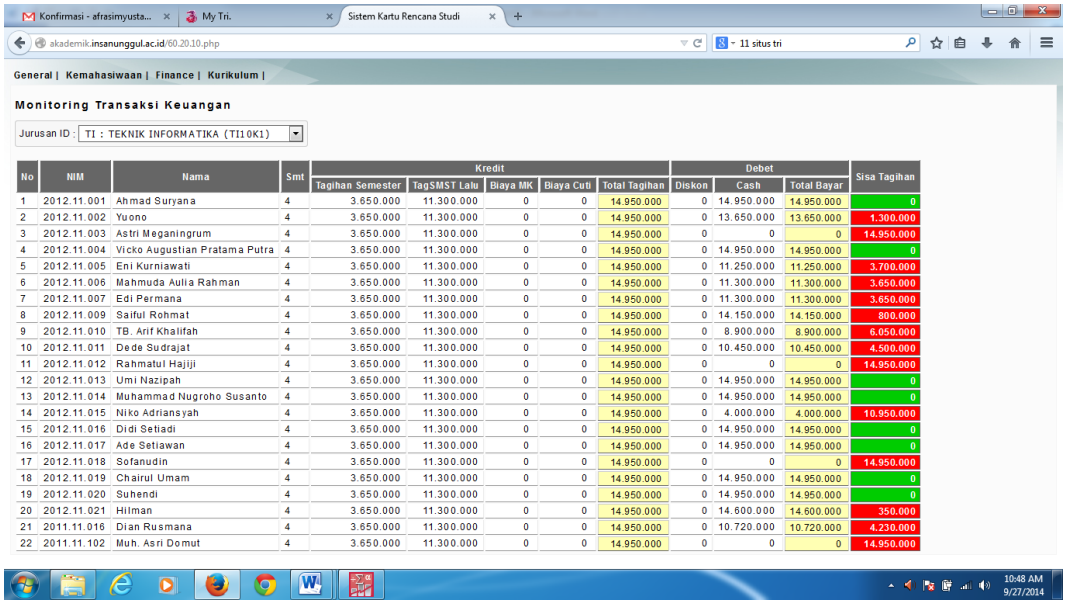
Gambar 3. Login Pada Laman Website



Gambar 4. Absensi Kehadiran Mahasiswa Validasi Dosen



Gambar 5. Input Data Nilai oleh Dosen



Gambar 6. Monitoring Pembayaran Mahasiswa

4.2 Pembahasan

Kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan pada penelitian ini disebarkan kepada 200 responden di STTIKOM Insan Unggul. Penyebaran kuesioner mulai dilakukan pada bulan September 2014.

Jumlah kuesioner yang dikembalikan sebanyak 196 eksemplar atau sebesar 98% dari jumlah yang disebarkan yaitu 200, dan terdapat 4 eksemplar tidak dapat diolah karena jawaban tidak lengkap.

4.3 Uji Validitas

Berikut adalah hasil uji validitas data:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas pada Variabel *Content*

		P 1	P 2	P 3	P 4	Total Score
P 1	Pearson Correlation	1	-.051	-.159*	-.159*	.252**
	Sig. (2-tailed)		.476	.026	.026	.000
	N	196	196	196	196	196
P 2	Pearson Correlation	-.051	1	.288**	.288**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.476		.000	.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 3	Pearson Correlation	-.159*	.288**	1	1.000**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 4	Pearson Correlation	-.159*	.288**	1.000**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000		.000
	N	196	196	196	196	196
Total Score	Pearson Correlation	.252**	.602**	.839**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	196	196	196	196	196

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel 4 diatas dapat dilihat adalah perhitungan r Hitung melalui SPSS Pernyataan 1 (P1) *pearson correlation total score*nya adalah 0.252. Pernyataan 2 (P2) *pearson correlation total score*nya adalah 0.602. Pernyataan 3 (P3) *pearson correlation total score*nya adalah 0.839. Pernyataan 4 (P4) *pearson correlation total score*nya adalah 0.839. Semua pernyataan pada variabel *content* lebih besar dari r Tabel maka pernyataan pada variabel *content* adalah valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas pada Variabel *Accuracy*

		P 1	P 2	P 3	P 4	Total Score
P 1	Pearson Correlation	1	.293**	.988**	1.000**	.963**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 2	Pearson Correlation	.293**	1	.309**	.293**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 3	Pearson Correlation	.988**	.309**	1	.988**	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 4	Pearson Correlation	1.000**	.293**	.988**	1	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	196	196	196	196	196
Total Score	Pearson Correlation	.963**	.536**	.964**	.963**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	196	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel 5 diatas dapat dilihat adalah perhitungan r Hitung melalui SPSS Pernyataan 1 (P1) *pearson correlation total score*nya adalah 0.963. Pernyataan 2 (P2) *pearson correlation total score*nya adalah 0.536. Pernyataan 3 (P3) *pearson correlation total score*nya adalah 0.964. Pernyataan 4 (P4) *pearson correlation total score*nya adalah 0.963. Semua pernyataan pada variabel *accuracy* lebih besar dari r Tabel maka pernyataan pada variabel *accuracy* adalah valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas pada Variabel *Format*

		P 1	P 2	P 3	P 4	Total Score
P 1	Pearson Correlation	1	.206**	.782**	.782**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 2	Pearson Correlation	.206**	1	.312**	.312**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 3	Pearson Correlation	.782**	.312**	1	1.000**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 4	Pearson Correlation	.782**	.312**	1.000**	1	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	196	196	196	196	196
Total Score	Pearson Correlation	.821**	.567**	.947**	.947**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	196	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel 6 diatas dapat dilihat adalah perhitungan r Hitung melalui SPSS Pernyataan 1 (P1) *pearson correlation total score*nya adalah 0.821.

Pernyataan 2 (P2) *pearson correlation total score*nya adalah 0.567. Pernyataan 3 (P3) *pearson correlation total score*nya adalah 0.947. Pernyataan 4 (P4) *pearson correlation total score*nya adalah 0.947. Semua pernyataan pada variabel *format* lebih besar dari r Tabel maka pernyataan pada variabel *format* adalah valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas pada Variabel *Ease of Use*

		P 1	P 2	P 3	P 4	Total Score
P 1	Pearson Correlation	1	.233**	.791**	.010	.737**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.888	.000
	N	196	196	196	196	196
P 2	Pearson Correlation	.233**	1	.291**	.110	.642**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.126	.000
	N	196	196	196	196	196
P 3	Pearson Correlation	.791**	.291**	1	-.037	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.609	.000
	N	196	196	196	196	196
P 4	Pearson Correlation	.010	.110	-.037	1	.458**
	Sig. (2-tailed)	.888	.126	.609		.000
	N	196	196	196	196	196
Total Score	Pearson Correlation	.737**	.642**	.764**	.458**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	196	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel 7 diatas dapat dilihat adalah perhitungan r Hitung melalui SPSS Pernyataan 1 (P1) *pearson correlation total score*nya adalah 0.737.

Pernyataan 2 (P2) *pearson correlation total score*nya adalah 0.642. Pernyataan 3 (P3) *pearson correlation total score*nya adalah 0.764. Pernyataan 4 (P4) *pearson correlation total score*nya adalah 0.458. Semua pernyataan pada variabel *ease of use* lebih besar dari r Tabel maka pernyataan pada variabel *ease of use* adalah valid.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas pada Variabel *Timeliness*

		P 1	P 2	P 3	P 4	Total Score
P 1	Pearson Correlation	1	.121	.716**	.151*	.731**
	Sig. (2-tailed)		.092	.000	.035	.000
	N	196	196	196	196	196
P 2	Pearson Correlation	.121	1	.232**	.072	.589**
	Sig. (2-tailed)	.092		.001	.319	.000
	N	196	196	196	196	196
P 3	Pearson Correlation	.716**	.232**	1	.167*	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.020	.000
	N	196	196	196	196	196
P 4	Pearson Correlation	.151*	.072	.167*	1	.478**
	Sig. (2-tailed)	.035	.319	.020		.000
	N	196	196	196	196	196
Total Score	Pearson Correlation	.731**	.589**	.822**	.478**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	196	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 8 diatas dapat dilihat adalah perhitungan r Hitung melalui SPSS Pernyataan 1 (P1) *pearson correlation total score*nya adalah 0.731. Pernyataan 2 (P2) *pearson correlation total score*nya adalah 0.589. Pernyataan 3 (P3) *pearson correlation total score*nya adalah 0.822. Pernyataan 4 (P4) *pearson correlation total score*nya adalah 0.478. Semua pernyataan pada variabel *timeliness* lebih besar dari r Tabel maka pernyataan pada variabel *Timeliness* adalah valid.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas pada Variabel *Task Characteristic*

		P 1	P 2	P 3	P 4	Total Score
P 1	Pearson Correlation	1	.252**	.217**	.146*	.569**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.041	.000
	N	196	196	196	196	196
P 2	Pearson Correlation	.252**	1	.168*	.145*	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000		.018	.043	.000
	N	196	196	196	196	196
P 3	Pearson Correlation	.217**	.168*	1	.868**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.002	.018		.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 4	Pearson Correlation	.146*	.145*	.868**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.041	.043	.000		.000
	N	196	196	196	196	196
Total Score	Pearson Correlation	.569**	.639**	.786**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	196	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 9 diatas dapat dilihat adalah perhitungan r Hitung melalui SPSS Pernyataan 1 (P1) *pearson correlation total score*nya adalah 0.569. Pernyataan 2 (P2) *pearson correlation total score*nya adalah 0.639. Pernyataan 3 (P3) *pearson correlation total score*nya adalah 0.786. Pernyataan 4 (P4) *pearson correlation total score*nya adalah 0.751. Semua pernyataan pada variabel *task characteristic* lebih besar dari r Tabel maka pernyataan pada variabel *task characteristic* adalah valid.

Tabel 10. Hasil Uji Validitas pada Variabel *Technology Characteristic*

		P 1	P 2	P 3	P 4	Total Score
P 1	Pearson Correlation	1	.252**	.217**	.146*	.569**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.041	.000
	N	196	196	196	196	196
P 2	Pearson Correlation	.252**	1	.168*	.145*	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000		.018	.043	.000
	N	196	196	196	196	196
P 3	Pearson Correlation	.217**	.168*	1	.868**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.002	.018		.000	.000
	N	196	196	196	196	196
P 4	Pearson Correlation	.146*	.145*	.868**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.041	.043	.000		.000
	N	196	196	196	196	196
Total Score	Pearson Correlation	.569**	.639**	.786**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	196	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 10 diatas dapat dilihat adalah perhitungan r Hitung melalui SPSS Pernyataan 1 (P1) *pearson correlation total score*nya adalah 0.569. Pernyataan 2 (P2) *pearson correlation total score*nya adalah 0.639. Pernyataan 3 (P3) *pearson correlation total score*nya adalah 0.786. Pernyataan 4 (P4) *pearson correlation total score*nya adalah 0.751. Semua pernyataan pada variabel *technology characteristic* lebih besar dari r Tabel maka pernyataan pada variabel *technology characteristic* adalah valid.

4.3.1 Uji Reliabilitas

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan variabel penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas. Uji tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi data yang dikumpulkan dari penggunaan variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha.* Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach alpha* > 0 dan < 1. Berikut adalah hasil uji reliabilitas.

Tabel 11. *Cronbach's Alpha* Pada Variabel *Content*

Cronbach's Alpha	N of Items
.500	4

Dari tabel 11 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel *content* adalah sebesar 0.500, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0 maka dinyatakan reliabel/konsisten.

Tabel 12. *Cronbach's Alpha* Pada Variabel *Accuracy*

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	4

Dari tabel 12 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel *accuracy* adalah sebesar 0.885, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0 maka dinyatakan reliabel/konsisten.

Tabel 13. *Cronbach's Alpha* Pada Variabel *Format*

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	4

Dari tabel 13 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel *format* adalah sebesar 0.835, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0 maka dinyatakan reliabel/konsisten.

Tabel 14. *Cronbach's Alpha* Pada Variabel *Ease Of Use*

Cronbach's Alpha	N of Items
.515	4

Dari tabel 14 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel *ease of use* adalah sebesar 0.515, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0 maka dinyatakan reliabel/konsisten.

Tabel 15. *Cronbach's Alpha* Pada Variabel *Timeliness*

Cronbach's Alpha	N of Items
.557	4

Dari tabel 15 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel *timeliness* adalah sebesar 0.557, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0 maka dinyatakan reliabel/konsisten.

Tabel 16. *Cronbach's Alpha* Pada Variabel *Task Characteristic*

Cronbach's Alpha	N of Items
.607	4

Dari tabel 16 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel *task characteristic* adalah sebesar 0.607, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0 maka dinyatakan reliabel/konsisten.

Tabel 17. *Cronbach's Alpha* Pada Variabel *Technology Characteristic*

Cronbach's Alpha	N of Items
.607	4

Dari tabel 17 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel *technology characteristic* adalah sebesar 0.607, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0 maka dinyatakan reliabel/konsisten. Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach alpha* pada semua variabel di atas ada pada > 0 dan < dari 1. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan adalah reliabel atau konsisten.

Setelah diadakan uji validitas dan uji reliabilitas maka dapat menjawab hipotesa tentang kepuasan pengguna atas penggunaan teknologi informasi menggunakan variabel *end user computing satisfaction* (eucs).

- Isi (*content*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi.
- Akurasi (*accuracy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi.
- Bentuk (*format*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi.

- Kemudahan (*ease of use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi.
- Ketepatan Waktu (*timeliness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan teknologi informasi.

4.3.2 Uji Regresi Berganda

Dalam penelitian memerlukan beberapa analisis yang harus dilakukan salah satunya adalah analisis regresi. Di dalam analisis regresi terdapat analisis korelasi antara variabel independen (X) yang juga sering disebut faktor-faktor penyebab, dengan variabel dependen (Y). Berikut adalah hasil uji regresi yang dilakukan melalui SPSS :

Tabel 18. Nilai R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568[a]	.322	.315	.370

a. Predictors: (Constant), Technology Characteristic, Task Characteristic

Nilai R Square = 0.322 dari tabel di atas menunjukkan bahwa 32.2 % dari varians *technology characteristic* (karakteristik teknologi), yang berarti bahwa perubahan teknologi menentukan 32,2% berpengaruh pada *utilization* (kemanfaatan) dan selebihnya 67,8% dipengaruhi *task characteristic* (karakteristik tugas).

Tabel 19. Anova – Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.582	2	6.291	45.856	.000[a]
	Residual	26.479	193	.137		
	Total	39.061	195			

a. Predictors: (Constant), Technology Characteristic, Task Characteristic

b. Dependent Variable: Utilization

Hasil pada tabel 19 di atas digunakan untuk uji F, dimaksudkan untuk menguji bahwa variabel independen, yaitu : *task characteristic* dan *technology characteristic* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen *utilization.*

Uji F ini digunakan untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa berpengaruh (Ho) atau tidak berpengaruhnya (Ha) variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan ketentuan:

- Jika probabilitas (nilai Sig.) > 0.05 atau f Hitung < f Tabel maka Ho tidak ditolak.
- Jika probabilitas (nilai Sig.) < 0.05 atau f Hitung > f Tabel maka Ho ditolak.

Pada tabel di atas nilai Sig. adalah 0.000 < 0.05, maka Ho ditolak yang berarti variabel *task characteristic* dan *technology characteristic* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *utilization*.

Tabel 20. Hasil Persamaan Regresi – Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.587	.406		1.445	.150		
	Task Characteristic	.048	.037	.117	1.309	.192	.441	2.267
	Technology Characteristic	.170	.032	.475	5.322	.000	.441	2.267

a. Dependent Variable: Utilization

Uji t dimaksudkan untuk menguji apakah variabel *utilization* secara parsial berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap variabel *task characteristic* dan *technology characteristic*. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada tabel di atas nilai Sig variabel *technology characteristic* 0.000 < 0.05, maka Ho ditolak, yang berarti variabel independen *technology characteristic* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *utilization.* Begitu juga sebaliknya.
2. Nilai Sig. variabel *task characteristic* 0.192 > 0.05, maka Ho tidak ditolak, yang berarti variabel independen *task characteristic* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *utilization.* Begitu juga sebaliknya.

Dengan demikian maka persamaan estimasinya adalah :

Utillization* = 0.587 + 0.048 * *Task Characteristic* + 0.170 * *Technology Characteristic

Dari tabel di atas pada bagian *Collinearity Statistics* terdapat *Tolerance* dan VIF. Dimana jika nilai *Tolerance* dan VIF > 0.1 maka terdapat hubungan mikroliniaritas atau adanya hubungan yang kuat antara variabel *task characteristic* (karakteristik tugas) dengan *technology characteristic* (karakteristik teknologi).

Setelah diadakan Uji Regresi maka dapat menjawab hipotesa tentang Pemanfaatan Layanan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penyelesaian tugas pengguna.

5. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran pada variabel - variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada website STTIKOM Insan Unggul melalui uji validitas dan reliabilitas aplikasi SPSS menyatakan bahwa Isi (*content*) adalah valid dan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.500, Akurasi (*accuracy*) adalah valid dan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.885, Bentuk (*format*) adalah valid dan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.835, Kemudahan (*ease of use*) adalah valid dan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.515 dan Ketepatan Waktu (*timeliness*) adalah valid dan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.557. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna teknologi informasi tersebut merasa puas atas layanan website STTIKOM Insan Unggul.
2. Dilihat dari persepsi responden secara keseluruhan tingkat Pemanfaatan (*Utilization*) pengguna terhadap penerapan teknologi informasi website dalam memberikan kemudahan dan

menciptakan kualitas kinerja berdasarkan metode TTF yang meliputi variabel Karakteristik Tugas *(Task Characteristics)* dan karakteristik teknologi *(Technology Characteristics)* sudah sangat bagus, rata – rata persepsi responden menunjukkan angka 4,8 % dan 17 %, yang artinya penerimaan pengguna terhadap penerapan teknologi sangat positif. Dari persepsi responden secara keseluruhan terlihat variabel yang dominan paling mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna adalah variabel yang memiliki persentasi yang paling tinggi yaitu variabel karakteristik teknologi *(Technology Characteristics)* dengan persentase 17 %. Sedangkan variabel yang memiliki tingkat persentasi yang rendah terhadap penggunaan teknologi tersebut adalah variabel kemudahan, dengan persentase 4,8 %. Dengan hasil persepsi responden secara keseluruhan yang menunjukkan variabel yang dominan maupun variabel minoritas, maka dapat diketahui upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas website dilihat dari variabel minoritas serta bagaimana upaya untuk mempertahankan variabel – variabel lain yang berdasarkan persepsi responden secara keseluruhan sudah memiliki kinerja yang baik.

6. Daftar Pustaka

Akbar, Nasrizal, Vince Ratnawati dan Vina Novita (2010) "Pengaruh Pengetahuan Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Faktor Kesesuaian Tugas-Teknologi Terhadap Kinerja Akuntan Internal", Jurnal Ekonomi, Universitas Riau, Pekanbaru.

Alees Ilias, Razak, dan Nor Hafizah Abdul Mansor (2010), *The Critical Factors In Determining End-User Computing Satisfaction (EUCS) In Computerised Accounting System (CAS)*

Bodnar, George H dan William S. Hopwood (2000), "Sistem Informasi Akuntansi", Jakarta: Salemba Empat.

Dennis, Wixom, Roth, (2012), System Analysis and Design, John Wiley and Sons Inc.

Halim, Abdul (1995), "Sistem Informasi Akuntansi", Yogyakarta: BPFE.

Hui Chiu Chena, Cherng Ying Chioua*, Chun Yuan Yeha, Hui Ling Laia, (2012), *A Study of the Enhancement of Service Quality and Satisfaction by Taiwan MICE Service Project.* Procedia Sosial and Behavioral Science

Indriani, Mirna dan Reza Adryan (2009), "Jurnal Telaah & Riset Akuntansi", Universias Syiah Kuala

Jefri Gumilar Pratama, S.Kom, Afriyudi, M.Kom., Ilman Zuhri Yadi, M.M., M.Kom. (2012), Analisa Sistem Informasi Entri Krs *Online* Pada Universitas Bina Darma Dengan Menggunakan Metode *End-User Computing (EUC) Satisfaction*

John Baschab and Jon Piot, (2007). *The Executive's Guide to InformationTechnology* Second Edition, John Wiley and Sons Inc.

McLeod, Raymond (1996), "Sistem Informasi Manajemen", Jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo.

McNurlin, B.C and Sparague Jr (2004), Information Systems Management in Practice, 6Th edition, Upper Sadle River, New Jersey, Pearson Education, Inc.

Nancy C Shawn (2002) *Sources of Dissatisfaction in End-User Support: An Empirical Study*

Petter Gottchlaks, (2005). Strategic Knowledge Management Technology, IGI Publishing.

Prastiti, Yuani (2007), "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Internet Banking di Indonesia", Tesis S2, Fakultas ekonomi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Sekundera, Charlesto P.L (2006), "Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User

Computing Satisfaction terhadap Penerapan Sistem Core Banking Pada Bank ABC", Tesis Program Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro, Semarang.

Steve Clarke, (2008). End User Computing Challenges and Technologies:Emerging Tools and Applications, IGI Publishing

Subhan, Muhammad (2007). "Pengaruh Variabel Perceived usefulness, perceived ease of use, dan Psychological attachment terhadap Pemanfaatan Tekhnologi Informasi", Tesis S2, Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Urich dan Newcomb (2008), Information Systems Transformation Architecture-Driven Modernization Case Â Studies, Morgan Kaufmann OMG Press Titles