

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan pesat teknologi informasi dapat menjadi ancaman bagi metode tradisional dalam penyampaian informasinya. Pada zaman modern seperti sekarang ini menuntut segala aktivitas hidup manusia dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk tujuan tersebut manusia berlomba-lomba menciptakan suatu perangkat guna mewujudkannya, termasuk menciptakan perangkat yang disebut komputer. Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang sangat besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama dalam berbagai aspek kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi.

Teknologi informasi pada kegiatan bisnis dapat dipahami sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer. Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat. Penggunaan teknologi informasi juga dapat menjadi salah satu motor pendorong utama bagi perusahaan, dapat memudahkan perusahaan dalam menjalankan

aktivitas, meningkatkan daya saing perusahaan serta perusahaan dapat lebih efisien dan efektif dalam melakukan kegiatannya. Kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi dapat mendukung dalam pengambilan keputusan.

Keberadaan sistem informasi sangat penting untuk mendukung para pemakai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk menentukan apakah sistem informasi itu memang diperlukan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya, maka permasalahan yang perlu dipertimbangkan antara lain adalah kepuasan pemakai dalam menggunakan teknologi informasi tersebut (Choe 1996, dalam Astuti 2003). Teknologi informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan dalam menjalankan segala aspek aktivitas organisasi. Pada sebagian besar organisasi, pusat informasi secara fisik memberikan fasilitas kepada para pemakai agar dapat mengakses *hardware dan software*, meminta dukungan pengembangan aplikasi dan memperoleh pelatihan (Sprague & McNurlin 1986, dalam Astuti 2003). Hampir setiap perkantoran maupun instansi pemerintah telah menggunakan komputer. Penggunaanya mulai sekadar untuk mengolah data administrasi tata usaha, pelayanan masyarakat, pengolahan dan dokumentasi data penduduk, perencanaan, statistika, pengambilan keputusan dan lain sebagainya.

Keberhasilan pengguna teknologi informasi sangat tergantung pada individu, bukan pada teknologi informasi tersebut. Apabila ingin berhasil dengan baik, maka perlu mengetahui informasi yang diperlukan. Hal tersebut

menunjukkan pentingnya pemahaman informasi dalam melaksanakan tugas. Kriteria tugas yang pasti akan mendorong pencapaian tugas secara tepat, sehingga akan berfungsi dalam pengambilan keputusan.

Kemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna informasi dalam melaksanakan tugasnya. Kemanfaatan dan kepuasan pemakai akan menjadi ukuran keberhasilan sistem-sistem informasi, karena kemanfaatan merupakan ukuran terbaik yang lebih objektif dan mudah dikuantifikasi (De lone & Mc Lean 1992, dalam Astuti 2003).

Ketidakpastian tugas dapat mempengaruhi perilaku pemakai sistem informasi. Semakin pasti tugas, maka semakin mudah dalam melaksanakan aktivitas dan semakin mudah untuk melakukan penilaian keberhasilan dari tugas tersebut. Ketidakpastian tugas merupakan selisih antara jumlah informasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan jumlah informasi yang telah diproses (Galbraith 1973 & Chong 1996, dalam Astuti 2003).

Meskipun sudah banyak penelitian yang terkait dengan topik ini, tetapi masih ada beberapa penelitian yang masih bertentangan. Sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan kembali. Penelitian tentang penggunaan sistem informasi di Indonesia telah dilakukan antara lain oleh Chandrarini & Indriantoro (1997), dalam Astuti (2003) yang mengemukakan bahwa 10% variasi perubahan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh variasi perubahan partisipasi pemakai. Sehingga 90% adalah faktor lain yang diduga mempunyai hubungan dengan

kepuasan pemakai. Saleka (1996), dalam Astuti (2003) meneliti tentang pengaruh informasi akuntansi dan ketidakpastian pekerjaan terhadap kinerja manajerial. Hasilnya adalah kinerja manajerial meningkat jika informasi akuntansi jelas dan tingkat ketidakpastian rendah.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Astuti (2003). Penelitian ini juga akan menguji kembali model yang pernah dikembangkan oleh Astuti (2003). Dalam penelitiannya, Astuti (2003) menguji pengaruh diversitas kemanfaatan dan lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai ketidakpastian tugas sebagai faktor moderasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2003) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara diversitas kemanfaatan terhadap kepuasan pemakai dan variabel ketidakpastian tugas memoderasi pengaruh diversitas kemanfaatan dengan kepuasan pemakai. Namun hasil penelitian menunjukkan tidak signifikan pengaruh antara aplikasi kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengangkat dan membahas permasalahan tersebut dengan mengambil topik **Pengaruh Diversitas Kemanfaatan dan Lingkup Pengembangan Kemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pemakai dengan Ketidakpastian Tugas sebagai Variabel Moderasi.**

B. Batasan Masalah Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan berdasarkan *self report* yaitu persepsi seseorang tentang diri sendiri.
2. Unit analisis dalam penelitian ini dibatasi hanya pada Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah diversitas kemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai?
2. Apakah ketidakpastian tugas secara signifikan memoderasi hubungan antara diversitas kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai?
3. Apakah lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai?
4. Apakah ketidakpastian tugas secara signifikan memoderasi hubungan antara lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai?
5. Apakah diversitas kemanfaatan dan lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji signifikansi pengaruh diversitas kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.
2. Menguji signifikansi ketidakpastian tugas dalam memoderasi pengaruh diversitas kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.
3. Menguji signifikansi pengaruh lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.
4. Menguji signifikansi ketidakpastian tugas dalam memoderasi pengaruh lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.
5. Menguji signifikansi pengaruh diversitas kemanfaatan dan lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Kepentingan Instansi Pemerintah Kota Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi kepegawaian khususnya dalam kaitannya dengan kemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan dalam pemakaian teknologi informasi tersebut sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi yang dibutuhkan dan dapat memberikan dukungan dalam bidang teknologi informasi, khususnya yang berkaitan dengan manfaat teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menerapkan teori serta memperkaya ilmu-pengetahuan peneliti yang telah diperoleh dari bangku kuliah kedalam kehidupan nyata pada bidang manajemen sistem informasi khususnya mengenai kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai teknologi informasi tersebut di instansi pemerintah.