

**PENGARUH DIVERSITAS KEMANFAATAN DAN LINGKUP
PENGEMBANGAN KEMANFAATAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DENGAN
KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2007

SKRIPSI

**PENGARUH DIVERSITAS KEMANFAATAN DAN LINGKUP
PENGEMBANGAN KEMANFAATAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DENGAN
KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**



Pembimbing

Fauziyah, S.E., M.Si.

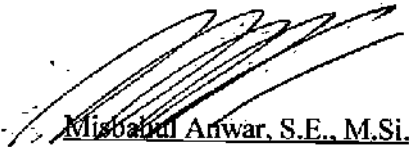
NIK: 143057


SKRIPSI
PENGARUH DIVERSITAS KEMANFAATAN DAN LINGKUP
PENGEMBANGAN KEMANFAATAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DENGAN
KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI

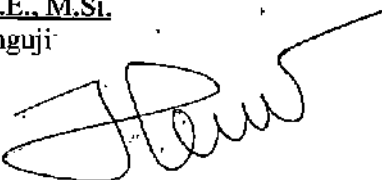
Diajukan oleh:

TIARA KUMALA AGUSTI
20030410222

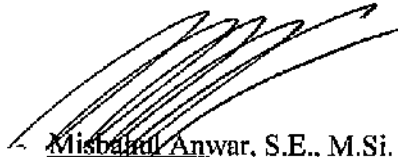
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 31 Desember 2007
Yang terdiri dari


Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Heru Kurnianto Tjahjono, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Tiara Kumala Agusti

Nomor mahasiswa : 20030410222

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH DIVERSITAS KEMANFAATAN DAN LINGKUP PENGEMBANGAN KEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DENGAN KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI”

tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Desember 2007

Tiara Kumala Agusti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Allah SWT meninggikan orang-orang yang beriman diantara Kamu dan orang-orang yang diberi pengetahuan beberapa derajat".

(QS. Al Mujaadilah : 11)

"Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh. Kepada Allah hendaknya kamu berharap".

(QS. Alam Nasyrat : 6,7,8)

"Tidak ada penderitaan dalam hidup ini, kecuali orang yang membuat dirinya sendiri menderita. Tidak kesulitan sebesar dan seberat apapun di dunia ini, kecuali hasil dari buah pikirannya sendiri"

Kupersembahkan

Kepada :

Ayah dan Ibu Tercinta

Kakak Tersayang

Almamaterku

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh diversitas kemanfaatan dan lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai. Penelitian ini juga mengkaji interaksi antara ketidakpastian tugas dan dimensi kemanfaatan (diversitas dan lingkup) teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu pejabat struktural di Pemerintah Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survei. Analisis yang digunakan untuk mengkaji hubungan antara dimensi kemanfaatan dengan kepuasan pemakai yaitu regresi berganda, sedangkan untuk mengkaji efek interaksi antara dimensi kemanfaatan dan ketidakpastian tugas dengan kepuasan pemakai menggunakan analisis regresi moderasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diversitas kemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, interaksi antara diversitas teknologi informasi dan ketidakpastian tugas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Akan tetapi, lingkup pengembangan teknologi informasi dan interaksi antara lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi dengan ketidakpastian tugas tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

Kata Kunci: Kemanfaatan Teknologi Informasi; Diversitas, Lingkup Pengembangan, Ketidakpastian Tugas, Kepuasan Pemakai.

ABSTRACT

This research aims to test the influence of diversity and scope of utilization information technology on the end user computing satisfactions. Also, this research examine interaction between task uncertainty and dimension of utilization (diversity and scope) information technology, on the end user computing satisfactions.

Respondent participating in this research are structural official in the government city of Yogyakarta. This research used survey method. Analysis used multiple regression to examine correlation between dimension of utilization with end user computing satisfactions. While, to examine the effect interaction between dimension of utilization and task uncertainty with end user computing satisfactions used moderated regression analysis (MRA).

The result show that diversity of utilization information technology are influence on the end user computing satisfactions, interaction between diversity of information technology and task uncertainty are not influence on the end user computing satisfactions. However, scope of utilization information technology and interaction between scope of utilization information technology with task uncertainty are not significant influence on the end user computing satisfactions.

Key Word: *Utilization of Information Technology; Diversity, Scope, Task Uncertainty, End User Computing Satisfactions.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya.

Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Diversitas Kemanfaatan dan Lingkup Pengembangan Kemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pemakai dengan Ketidakpastian Tugas sebagai Variabel Moderasi** “ disusun dalam rangka memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima saran dan bimbingan dari berbagai pihak yang mana hal tersebut sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Fauziah, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya dan penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran serta bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Hardono selaku Ka. Bag. Tata Usaha Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.

4. Bapak dan Ibu serta kakakku tercinta yang selalu mendorong dan memberikan semangat dari awal aku kuliah hingga akhir penyusunan skripsi ini.
5. Kakakku yang paling special (Mas Tovic) yang selalu memberi semangat dan motivasi.
6. Sahabatku Isti, Wido, Dewi, Indi, Gery terima kasih atas dukungannya selama ini.
7. Komunitas IT yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini serta kebersamaannya selama ini.

Semoga Allah SWT senantiasa menerima amalan serta memberikan balasan yang setimpal bagi semua pihak. Amin.

Demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Desember 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8

	1. Pengertian Teknologi Informasi	8
	2. Kemanfaatan	9
	3. Kepuasan Pemakai	13
	4. Ketidakpastian Tugas	14
	5. Hubungan antara Ketidakpastian, Kemanfaatan, dan Kepuasan Pemakai	14
	B. Hasil Penelitian Terdahulu	15
	C. Hipotesis	17
	D. Model Penelitian	18
BAB III	METODA PENELITIAN	19
	A. Obyek dan Subyek Penelitian	19
	B. Jenis Data	19
	C. Teknik Pengambilan Sampel	19
	D. Teknik Pengumpulan Data	20
	E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian ...	20
	F. Uji Kualitas Instrumen	23
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	25
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
	A. Karakteristik Responden	31
	B. Uji Kevalidan Instrumen	35
	C. Pengujian Hipotesis	37

	D. Pembahasan	43
BAB V,	KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI	47
	A. Kesimpulan	47
	B. Saran	49
	C. Implikasi	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	33
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status dalam Kepegawaian	33
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.6.	Hasil Pengujian Validitas Instrumen	36
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.8.	Hasil Pengujian Persamaan Regresi Berganda	38
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian Persamaan Regresi Berganda	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian 18