

**Skripsi**

**Pengaruh Diversitas Kemanfaatan dan Lingkup Pengembangan  
Kemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pemakai :  
Ketidakpastian Tugas Sebagai Variabel Moderating**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**

**SEMARANG**

**2007**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	viii
ABSTRAKSI.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.1 Latar Belakang.....	1
A.2 Perumusan Masalah.....	5
A.3 Tujuan Penelitian .....	5
A.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
B.1 Tinjauan Teoritis .....	7
B.1.1 Kemanfaatan Teknologi Informasi .....	7
B.1.2 Ketidakpastian Tugas .....	8
B.1.3 Kepuasan pemakai.....	9
B.2 Kerangka Pikir.....	11
B.3 Pengembangan Hipotesis	
B.3.1 Diversitas Kemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pemakai.....	12
B.3.2 Ketidapatian Tugas, Diversitas KemanfaatanTeknologi Informasi, dan Kepuasan Pemakai .....	14
B.3.3 Lingkup Pengembangan Kemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pemakai .....	15
B.3.4 Ketidakpastian Tugas, Lingkup Pengembangan Kemanfaatan Teknologi Informasi, dan Kepuasan Pemakai .....	17

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
C.1	Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
C.2	Jenis dan Sumber Data .....	20
C.2.1	Teknik Pengumpulan Data .....	20
C.2.2	Alat Pengumpulan Data.....	20
C.3	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	20
C.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	
C.4.1	Kemanfaatan Teknologi Informasi .....	21
C.4.2	Ketidakpastian Tugas .....	21
C.4.3	Kepuasan Pemakai.....	22
C.5	Uji Alat Analisis Data	
C.5.1	Uji Validitas .....	22
C.5.2	Uji Reliabilitas.....	22
C.5.3	Uji Hipotesis.....	22
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
D.1	Identitas Responden.....	25
D.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	
D.2.1	Uji Validitas .....	29
D.2.2	Uji Reliabilitas.....	30
D.3	Deskripsi Variabel .....	31
D.4	Pengujian Hipotesis.....	33
D.4.1	Pengaruh Diversitas kemanfaatan TI terhadap Kepuasan Pemakai.....	34
D.4.2	Pengaruh Diversitas Kemanfaatan TI terhadap kepuasan pemakai dengan ketidakpastian Tugas sebagai Variabel Moderating.....	35
D.4.3	Pengaruh lingkup pengembangan kemanfaatan TI terhadap kepuasan pemakai kemanfaatan.....	36
D.4.4	Pengaruh lingkup pengembangan kemanfaatan TI terhadap kepuasan pemakai dengan ketidakpastian tugas sebagai variabel moderating .....	37

D.5 Pembahasan .....	39
----------------------	----

**BAB V PENUTUP**

E.1 Kesimpulan.....	41
E.2 Saran .....	42
E.3 Keterbatasan .....	42
E.4 Implikasi.....	43

Lampiran



## Abstrak

Pengambilan keputusan memerlukan sejumlah informasi yang memadai, yang berasal dari sistem informasi yang dimiliki perusahaan. Pengadopsian teknologi informasi terbaru banyak dilakukan oleh organisasi, terutama organisasi yang kelancaran operasinya sangat tergantung pada penggunaan teknologi informasi.

Lembaga perbankan yang lebih cepat terkena dampak perkembangan teknologi yang terkait dengan kualitas layanan, kemudahan layanan, ketepatan waktu layanan, serta kesesuaian harapan para nasabahnya dalam menghadapi kompetisi untuk menjadi yang terdepan. Salah satu faktor kondisional yang menyebabkan sistem informasi menjadi lebih efektif adalah ketidakpastian tugas. Ketidakpastian tugas yang tinggi dan tidak dibarengi dengan tingginya diversitas dan lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi dalam mendapatkan informasi yang memadai untuk pengambilan keputusan akan mempengaruhi kepuasan pemakai yang dalam hal ini adalah manajer dan staff perusahaan. Atas uraian tersebut, penelitian ini akan menguji kembali fenomena ini.

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai sumber data primer yang berisi tentang pertanyaan - pertanyaan yang berkaitan dengan pekerjaan responden sehari - hari. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah instrument - instrument penelitian yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Pengujian korelasi variabel dependen dan variabel independen menggunakan analisis regresi berganda dan untuk menguji faktor kondisional / kontijensi digunakan *moderated regression analysis (MRA)*.

Hasil penelitian menunjukkan, dalam ketidakpastian tugas yang tinggi diversitas dan lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi akan bermanfaat lebih besar dan berpengaruh besar dalam menunjang pekerjaan pemakai yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan yang lebih besar pula.

*Keywords : diversitas kemanfaatan teknologi informasi, lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi, kepuasan pemakai, ketidakpastian tugas.*