

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA *END USER COMPUTING* DENGAN  
KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(Studi Empiris pada Karyawan yang Menggunakan Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi di Kota Madiun)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata (S1)



Diajukan oleh:

**Nama : Desi Pertiwi**

**Nim : 52410007**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
Juni 2014**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA *END USER COMPUTING* DENGAN  
KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(Studi Empiris pada Karyawan yang Menggunakan Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi di Kota Madiun)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Desi Pertiwi (NIM: 52410007)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Progam Studi Akuntansi

Madiun, 30 Juni 2014

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



Theresia Purbandari, S.E., M.Sc.

Pembimbing II



Mujilan, S.E., M.Sc.

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi Universitas  
Katolik Widya Mandala  
Madiun



Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak

Ketua Jurusan Akuntansi

Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Madiun



Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA *END USER COMPUTING* DENGAN  
KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(Studi Empiris pada Karyawan yang Menggunakan Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi di Kota Madiun)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Desi Pertiwi (NIM: 52410007)**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Progam Studi Akuntansi.

Madiun, 30 Juni 2014

Tim Penguji Skripsi

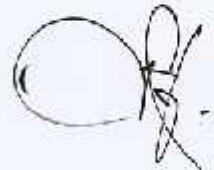
1. **Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak**  
Ketua

(  )

2. **Dwi Handayani, S.E., M.Si.**  
Anggota

(  )

3. **Mujilan, S.E., M.Sc.**  
Anggota

(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *End User Computing* dengan Ketidakpastian Tugas sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Karyawan yang Menggunakan Teknologi Informasi Perguruan Tinggi di Kota Madiun)** tidak memuat karya orang lain, kecuali yang telah di sebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar keserjanaan saya dan hak saya sebagai mahasiswa di tiadakan.



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- *Orang-orang paling sukses biasanya adalah mereka yang berhasil menuntaskan usahanya dengan perkembangan yang konsisten, setahap demi setahap memang tetapi tanpa terhenti. Mereka yang dengan seksama terus maju selangkah demi selangkah, dengan pikiran dan wawasan yang semakin lama makin berkembang dan canggih, sehingga mampu memahami sesuatunya dengan semakin baik dari hari ke hari.*

*Alexander Graham Bell*

Penulis persembahkan kepada:

- Papa dan Mama tercinta
- Saudara-saudaraku
- Orang yang kukasihi
- Semua sahabatku tercinta yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa
- Almamaterku tercinta

## ABSTRAKSI

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. Teknologi informasi digunakan untuk memecahkan masalah dan memudahkan penyelesaian tugas.

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. 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*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah yang kuasa atas segala rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *END USER COMPUTING* DENGAN KETIDAKPASTIAN TUGAS SEBAGAI VARIABEL MODERATING** yang di susun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program sarjana (S1) jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak bisa terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Madiun dan selaku Ketua Prodi Akuntansi.
2. Ibu Theresia Purbandari, S.E., M.Sc selaku Dosen pembimbing pertama atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
3. Bapak Mujilan, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing dua atas segala bimbingannya, masukan, dorongan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

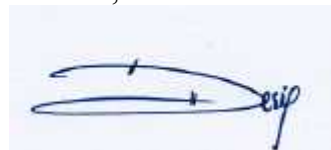
4. Ibu Dwi Handayani,S.E., M.Si selaku dosen wali bagi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun
5. Orang tua dan keluarga besar saya, atas doa restu, didikan, kesabaran, kasih sayang, arahan, dukungan moril dan finansial yang tiada hentinya akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
6. Seluruh staf pengajar fakultas ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. TU prodi akuntansi Mbak Lusi atas bantuannya selama ini.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerjasamanya.
9. Buat abang Bagus Permana Putra yang telah membantu.
10. Teman-teman Akuntansi angkatan 2010 dan adek tingkat seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat G2NC Beibh Ayu Larasati, Andik Setiawan, Ervin Fitri Susanti, Ida Kristiana, Lisa Agustina Leonardi, Santy Rahayu, Shanty Puspita yang slalu memberikan dukungan dan bantuan.



Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Madiun, 30 Juni 2014

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Desi Pertiwi', is shown within a light blue rectangular box. The signature is stylized and cursive.

Desi Pertiwi

NIM : 52410007

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi .....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	8
A. Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	8
1. Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	8
2. Kepuasan Pengguna Sistem .....	9

3. Ketidakpastian Tugas.....	11
4. <i>End User Computing</i> .....	12
5. Pengaruh Diversitas Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	13
6. Pengaruh Luas Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	14
7. Pengaruh Diversitas Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dengan Ketidakpastian Tugas Sebagai Moderating .....	16
8. Pengaruh Luas Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dengan Ketidakpastian Tugas Sebagai Moderating.....	18
B. Kerangka Konseptual atau Model Penelitian .....	21
BAB III: METODA PENELITIAN .....	22
A. Desain Penelitian.....	22
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	22
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	23
D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisis.....	27
1. Statistik Deskriptif .....	27
2. Uji Kualitas Data .....	27
a. Uji Validitas Data .....	27

b. Uji Reliabilitas .....	28
3. Uji Asumsi Klasik .....	28
a. Uji Normalitas.....	28
b. Uji Multikolinieritas.....	29
c. Uji Heteroskedastisitas.....	29
d. Uji Autokolerasi.....	30
4. Uji Hipotesis .....	31
a. Persamaan Regresi .....	31
b. Koefisien Determinasi .....	32
c. Uji Statistik t .....	33
d. Uji Statistik F .....	33
<b>BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Data Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian.....	38
1. Statistik Deskriptif.....	38
2. Hasil Uji Kualitas Data.....	40
a. Uji Validitas .....	40
b. Uji Reliabilitas .....	42
3. Uji Asumsi Klasik .....	43
a. Uji Normalitas .....	43
b. Uji Multikolinieritas.....	43
c. Uji Heteroskedastisitas .....	44
d. Uji Autokolerasi.....	45

4. Hasil Uji Hipotesis.....	45
C. Pembahasan .....	53
BAB V : SIMPULAN, DAN SARAN .....	57
A. Simpulan.....	57
B. Keterbatasan .....	58
C. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Nama Perguruan Tinggi di Kota Madiun .....	36
Tabel 4.2	Distribusi dan Pengembalian Kusioner .....	36
Tabel 4.3	Demografi Responden .....	37
Tabel 4.4	Descriptive Statistic .....	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Diversitas Pemanfaatan TI .....	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Luas Pemanfaatan TI.....	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Ketidakpastian Tugas.....	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi .....	44
Tabel 4.11	Hasil Determinasi .....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji F .....	48
Tabel 4.13	Hipotesis 3 Hasil Persamaan Regresi 1.....	49
Tabel 4.14	Hipotesis 3 Hasil Persamaan Regresi 2.....	50
Tabel 4.15	Hipotesis 4 Hasil Persamaan Regresi 1.....	51
Tabel 4.16	Hipotesis 4 Hasil Persamaan Regresi 2.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual Atau Model Penelitian .....	21
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Kurva Normal P-Plot .....	43
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	59
Lampiran 2	Data Responden .....	64
	Rekapitulasi Jawaban Responden	
Lampiran 3	Diversitas Pemanfaatan TI (X1).....	66
Lampiran 4	Luas Pemanfaatan TI (X2) .....	68
Lampiran 5	Ketidakpastian Tugas (Z) .....	70
Lampiran 6	Kepuasan Pengguna (Y).....	72
Lampiran 7	Output Uji Statistik Deskriptif .....	74
Lampiran 8	Output Uji Validitas Variabel Diversitas Pemanfaatan TI.....	75
Lampiran 9	Output Uji Validitas Variabel Luas Pemanfaatan TI .....	77
Lampiran 10	Output Uji Validitas Variabel Ketidakpastian Tugas .....	78
Lampiran 11	Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna .....	80
Lampiran 12	Output Uji Reliabilitas Variabel Diversitas Pemanfaatan TI	81
	Output Uji Reliabilitas Variabel Luas Pemanfaatn TI .....	81
	Output Uji Reliabilitas Variabel Ketidakpastian Tugas .....	81
	Output Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	82
Lampiran 13	Output Uji Asumsi Klasik .....	83
	Output Uji Normalitas .....	83
	Output Uji Multikolinieritas .....	83
	Output Uji Heteroskedastisitas .....	84



Lampiran 14	Output Uji Hipotesis.....	85
	Output Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	85
	Output Uji F .....	85
	Output Uji Regresi 1 .....	86
	Output Uji Regresi 2 .....	86