

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan mudah untuk didapatkan membuat keberadaannya dibutuhkan oleh para pelaku usaha guna meningkatkan bisnisnya. Semakin besar dan beragam usaha yang dijalankan, semakin besar peran teknologi informasi di dalamnya. Keuntungan yang bisa didapat dalam penggunaan teknologi informasi yang tepat menurut Sutarman (2009) yakni kecepatan dalam mengerjakan suatu perhitungan yang kompleks, konsistensi dari hasil pengolahan data, serta hasil pengolahan data yang akurat dan bisa dipercaya.

Pengolahan data yang terjadi pada sebuah perusahaan atau organisasi dapat dilakukan oleh *software* yang telah dipilih. Setelah diolah, data akan menghasilkan informasi atau perintah yang dapat digunakan bagi pihak internal maupun eksternal dalam pengambilan keputusan. Selain dapat memproses data, *software* juga berfungsi sebagai sarana interaksi yang menghubungkan atau menjembatani pengguna komputer (*user*) dengan perangkat keras (Anggraeni dan Irviani, 2017).

Pengguna atau *user* dapat dikatakan sebagai salah satu komponen terpenting dalam teknologi informasi karena individu tersebut yang menjalankan teknologi informasi. Dalam suatu perusahaan atau organisasi diharapkan

pengguna atau *user* dapat menerima keberadaan teknologi informasi baru, sehingga fungsinya dapat berjalan semaksimal mungkin untuk mempermudah dan memperlancar pekerjaan.

Sama halnya yang terjadi pada Dazzle Store Yogyakarta yang menggunakan *software* baru untuk membantu kegiatan operasionalnya. Dazzle Store Yogyakarta merupakan perusahaan dagang yang menjual barang-barang yang berhubungan dengan *gadget*, mulai dari *handphone* dan aksesorisnya, hingga peralatan rumah tangga. Dazzle Store Yogyakarta memiliki banyak pelanggan oleh karena promo-promo yang sering mereka adakan dan lokasinya yang strategis berada di dekat beberapa universitas. Saat ini memiliki tiga toko yakni Dazzle Store Gejayan, SuperDazzle Gejayan, dan Dazzle Store Jalan Kaliurang. Ketiga toko tersebut menggunakan *software MyBiz* guna membantu usahanya yang baru diterapkan pada bulan April 2021 lalu.

*Software MyBiz* merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mengenai pengelolaan bisnis dengan dilengkapi fitur-fitur didalamnya. *Software* tersebut digunakan oleh beberapa karyawan Dazzle Store Yogyakarta dan memiliki macam-macam fitur, diantaranya fitur inventori, pembelian, penjualan, hutang, piutang dan kasbank. Dari berbagai fitur yang tersedia memiliki kegunaan singkat seperti mengatur bertambah atau berkurangnya persediaan yang bukan disebabkan oleh transaksi pembelian atau penjualan, mencatat informasi dari transaksi yang berhubungan dengan pembelian dan retur pembelian serta penjualan dan retur penjualan, memberikan informasi mengenai hutang yang perlu dibayarkan atau yang jatuh tempo,

memberikan informasi mengenai piutang belum dibayar oleh pelanggan atau yang jatuh tempo serta yang terakhir mengelola penerimaan dan pengeluaran uang tunai maupun dana di bank. Masing-masing fitur tersebut juga memiliki *output* berupa laporan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan.

Tahap awal setelah memutuskan untuk menggunakan *software MyBiz*, pihak Dazzle Store Yogyakarta melakukan pengenalan dan pelatihan kepada seluruh karyawannya yang nantinya akan menggunakan *software* tersebut. Proses pelatihan dilangsungkan dengan waktu yang singkat yang hanya dilakukan pada bagian kasir. Karyawan yang bekerja pada bidang lain dituntut untuk mampu menyesuaikan penggunaan *software MyBiz*. Selama penggunaan *software MyBiz* dalam kurun waktu beberapa bulan ini, pihak Dazzle Store Yogyakarta tentu mengalami beberapa kendala. Kendala yang terjadi seperti proses input data mengenai pembelian yang memakan banyak waktu, sebab proses tersebut dijalankan oleh bagian gudang yang belum memahami fitur pada *software* tersebut. Dalam kendala tersebut, karyawan tidak diberi pelatihan untuk menjalankannya sehingga tidak semua karyawan dapat mengatasi kendala yang terjadi.

Melihat manfaat beserta kendala yang terjadi, karyawan selaku pengguna atau *user* wajib untuk menerima *MyBiz* sebagai *software* yang digunakan oleh Dazzle Store Yogyakarta, hal tersebut serupa dengan yang dituliskan oleh Davis (1993) bahwa penerimaan pengguna menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan proyek sistem informasi. Kebijakan penggunaan *software MyBiz* bersifat wajib pada Dazzle Store Yogyakarta, peneliti ingin

melihat apakah karyawan Dazzle Store Yogyakarta dapat menerima kebijakan ini dengan baik. Dalam menjelaskan penerimaan sistem, terdapat delapan model penerimaan yang dapat digunakan untuk memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu sistem oleh pengguna. Kemudian pada tahun 2003, Venkatesh, et al mengkaji teori-teori tersebut dan merumuskan model penerimaan baru yang menggabungkan kedelapan teori itu, dinamakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*.

Dengan menggunakan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), penulis ingin memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai penerimaan dan penggunaan *software MyBiz* oleh karyawan Dazzle Store Yogyakarta. Teori ini memiliki variabel-variabel yang memiliki peranan penting terhadap penerimaan suatu sistem, yaitu Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*). Selain itu, UTAUT juga memperhitungkan variabel moderasi yaitu usia, jenis kelamin dan pengalaman. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan pihak Dazzle Store Yogyakarta dapat mengetahui faktor penerimaan penggunaan *software MyBiz* dan menentukan tindakan proaktif seperti pelatihan, sosialisasi dan lainnya yang ditargetkan kepada pengguna yang cenderung kurang berminat dalam menggunakan suatu sistem baru. Melalui pemahaman ini, pihak Dazzle Store juga dapat membuat kebijakan selanjutnya yang berguna untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan dan penerimaan *software MyBiz*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan sistem baru yang tepat dapat memberikan nilai yang bermanfaat terhadap suatu organisasi atau perusahaan, namun tetap diperlukan dari peran penerimaan pengguna yang menjalankannya. Pengguna yang dimaksudkan dalam penelitian ini ialah karyawan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Harapan Kinerja (PE) berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku (BI) pada penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta?
2. Apakah Harapan Usaha (EE) berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku (BI) pada penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta?
3. Apakah Pengaruh Sosial (SI) berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku (BI) pada penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta?
4. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (FC) berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku (BI) pada penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta?
5. Apakah Niatan Berperilaku (BI) berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan (UB) pada penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai penerimaan penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta dilihat dari sudut pandang pengguna atau dalam hal ini adalah karyawan di Dazzle Store Yogyakarta. Pemahaman ini dilakukan dengan melihat pengaruh dari faktor-faktor penerimaan teknologi, seperti Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) terhadap Niatan Berperilaku (*Behavior Intention*) dan Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*).

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dengan adanya penelitian ini pihak Dazzle Store Yogyakarta dapat mengetahui faktor-faktor penerimaan *software MyBiz* yang digunakan selama beberapa bulan ini. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pihak Dazzle Store Yogyakarta dalam pengambilan kebijakan selanjutnya yang terkait dengan peningkatan produktivitas dan penerimaan *software MyBiz*.

### 1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Dazzle Store Yogyakarta.
2. Penelitian ini hanya meneliti penerimaan dan penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

3. Penelitian ini hanya meneliti karyawan Dazzle Store Yogyakarta yang menggunakan *software MyBiz*.
4. Analisis penerimaan dan penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta ditentukan berdasarkan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology*) yang dirumuskan oleh Venkatesh, et al. (2003).

#### 1.6 Sistematika Penulisan

- **Bab I** : Pada bagian ini merupakan pendahuluan yang berisi perihal latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, hipotesis, dan sistematika penulisan.
- **Bab II** : Analisis Penerimaan dan Penggunaan *Software MyBiz* Menggunakan Metode UTAUT pada Dazzle Store Yogyakarta. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai teori-teori sistem informasi dan *software*, serta penjelasan mengenai sistem informasi keperilakuan dan konsep penerimaan. Selanjutnya pada penelitian ini juga akan menjelaskan mengenai model penerimaan UTAUT atau Teori Gabungan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi yang dirumuskan oleh Venkatesh, et al.(2003), menjelaskan pengaruh antar variabel, kemudian akan dijelaskan mengenai penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan serta menunjukkan hipotesis yang dikembangkan pada penelitian ini.

- **Bab III** : Bab ini berisi mengenai jenis penelitian, objek penelitian, populasi penelitian, sampel dan teknik pengambilan sampel, operasionalisasi variabel yang juga disampaikan dalam bentuk tabel, model penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data serta teknik analisa data berupa analisa statistik deskriptif dan uji menggunakan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS).
- **Bab IV** : Pada bagian ini menguraikan seluruh hasil pengolahan data yang telah terkumpul dari karyawan Dazzle Store Yogyakarta dengan menggunakan kuesioner dan akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan metode *Partial Least Square* dengan bantuan *software SmarPLS 3*. Hasil penelitian dan jawaban responden yang digunakan untuk melihat faktor-faktor penerimaan penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.
- **Bab V** : Bab ini memaparkan mengenai kesimpulan, implikasi penelitian ini, keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini serta saran yang bisa dilakukan untuk penelitian berikutnya. Pada bagian ini dapat digunakan pihak Dazzle Store Yogyakarta sebagai salah satu referensi pengetahuan dalam memahami penerimaan dan penggunaan sistem.