

BAB II

ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN *SOFTWARE MYBIZ* MENGUNAKAN METODE UTAUT PADA DAZZLE STORE YOGYAKARTA

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi memiliki definisi sebagai kumpulan dari orang-orang yang bekerja, prosedur yang sedang berjalan serta sumber daya peralatan yang tergabung untuk mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi suatu informasi hingga pada proses menyebarkan informasi pada suatu organisasi (Moenek, et al., 2003). Pada sebuah organisasi, sistem informasi mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, baik yang bersifat manajerial, maupun kegiatan strategi dari suatu organisasi.

Dalam menjalankan tugasnya, sistem informasi didukung oleh beberapa komponen didalamnya. Komponen sistem informasi terdiri dari dua bagian, yaitu dilihat berdasarkan aktivitas dan sumber daya. Komponen sistem informasi berdasarkan aktivitas berupa masukan, pengolahan, keluaran, penyimpanan dan pengendalian. Hal tersebut didukung dengan penggunaan seluruh komponen sumber daya informasi, berupa perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), manusia (*brainware* atau *humanware*).

2.2 Software

Pengertian dari *software* atau perangkat lunak ialah perangkat yang didalamnya terdapat data komputer dan instruksi yang bertugas untuk mengendalikan, mengintegrasikan dan mengelola komponen perangkat keras untuk menjalankan tugas tertentu (ITL Education Solution Limited, 2009). Sehingga dapat dikatakan bahwa *software* ialah nyawa dari komputer, teknologi yang canggih dari perangkat keras akan berfungsi bila instruksi telah diberikan.

Perangkat lunak dapat digolongkan menjadi tiga kelompok menurut Moenek, et al (2020), yaitu :

- a. Perangkat lunak sistem operasi (*Operating System*) ialah program yang ditulis untuk mengendalikan dan mengkoordinasikan kegiatan dari sistem komputer.
- b. Perangkat lunak aplikasi (*Application Software*) ialah program yang ditulis atau diterjemahkan oleh *language software* untuk menyelesaikan aplikasi tertentu. Terbagi menjadi dua, yaitu :
 - Bersifat umum, seperti pengolah data (*word processing*), pengolah angka (*spreadsheet*), manajemen basis data, aplikasi statistika, aplikasi riset operasi.
 - Bersifat khusus, yang terdiri dari program yang secara spesifik dibuat untuk aplikasi tertentu.
- c. Perangkat lunak bahasa pemrograman (*Language Software*) ialah program yang menjalankan tugas berupa menerjemahkan beberapa

instruksi yang ditulis dalam bahasa pemrograman ke dalam bahasa mesin supaya dapat dimengerti oleh komputer. Dibagi berdasarkan :

- Tingkat tinggi, seperti *Visual Foxpro*, bahasa *C* dan *C++*, *Borland*, *Basic*, *Visual Basic*, *Pascal*.
- Tingkat rendah, seperti bahasa mesin dan bahasa *assembler*.

2.3 *Software MyBiz*

Software MyBiz merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mengenai pengelolaan bisnis dengan dilengkapi fitur-fitur didalamnya. PT Kreator Solusi Informasi menyediakan berbagai macam produk *software MyBiz* dengan kegunaan dan fitur yang berbeda-beda, seperti :

- a. *MyBiz Mart* memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan *Point of Sales*, kasbank.
- b. *MyBiz Standard* memiliki fitur inventori, hutang, piutang dan kasbank.
- c. *MyBiz Standard Lite* memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan dan kasbank.
- d. *MyBiz Retail* memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan, hutang, piutang dan kasbank.
- e. *MyBiz Retail Basic* memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan, hutang, piutang dan kasbank.
- f. *MyBiz Retail Standard* memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan, hutang, piutang dan kasbank.

- g. MyBiz Techno memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan, hutang, piutang, kasbank dan servis.
- h. MyBiz Techno Basic memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan, hutang, piutang, kasbank dan servis.
- i. MyBiz Techno Standard memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan, hutang, piutang, kasbank dan servis.
- j. MyBiz Resto Basic memiliki fitur inventori, pembelian, penjualan, hutang, piutang, kasbank dan resto.
- k. MyBiz Resto Lite memiliki fitur *stock*, pembelian, penjualan, kasbank dan resto.

2.3.1 Penggunaan *Software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta

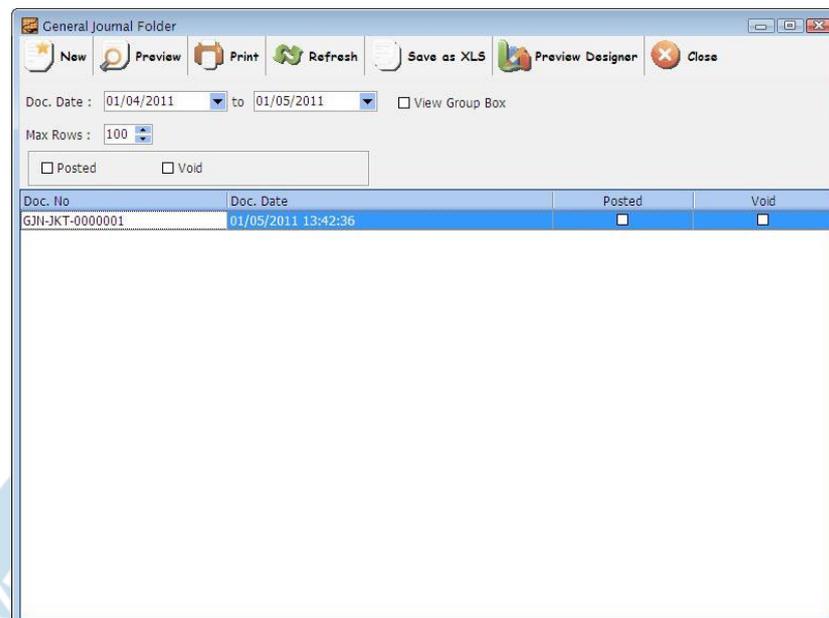
Sejak bulan April tahun 2021, Dazzle Store Yogyakarta memutuskan untuk menggunakan *software MyBiz* dalam rangka membantu kegiatan operasional dan pengelolaan bisnisnya. Produk yang digunakan oleh Dazzle Store Yogyakarta ialah MyBiz Retail. *Software* ini digunakan oleh beberapa karyawan dari Dazzle Store Yogyakarta yang sebelumnya sudah dilatih untuk menggunakannya. Proses awal menggunakan *software* ini ialah dengan *login* dengan *username* dan *password* yang sudah ditentukan (Gambar 2.1).



Gambar 2.1 Tampilan Awal Software MyBiz

Seperti yang sudah diutarakan di atas, masing-masing produk *MyBiz* memiliki kegunaan dan fitur yang berbeda-beda. Pada *MyBiz Retail* yang digunakan oleh Dazzle Store Yogyakarta juga memiliki fitur berbeda dan tentunya telah disesuaikan dengan kebutuhan. Fitur yang terdapat pada *MyBiz Retail* yaitu :

- a. Fitur inventori berguna dalam mengatur bertambah atau berkurangnya persediaan yang bukan disebabkan oleh transaksi pembelian atau penjualan. Tampilan fitur inventori seperti yang terdapat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Tampilan Fitur Inventori *MyBiz Retail*

- b. Fitur pembelian berguna dalam mencatat informasi dari transaksi yang berhubungan dengan pembelian dan retur pembelian. Tampilan fitur pembelian seperti yang terdapat pada Gambar 2.3.

Kode Barang	Deskripsi	Qty/ Satuan	Harga	Diskon*	Sub Total
CRCT52	CDRom Creative 52X	5 UNIT	345,500.00	0	1,727,500.00
FDCQ	Floppy Disk Compaq	1 LUSIN	3,650,000.00	0	3,650,000.00

Grand total: 4,839,750.00

Gambar 2.3 Tampilan Fitur Pembelian *MyBiz Retail*

- c. Fitur penjualan berguna dalam mencatat informasi dari transaksi yang berhubungan dengan penjualan dan retur penjualan. Tampilan fitur penjualan seperti yang terdapat pada Gambar 2.4 dan 2.5.

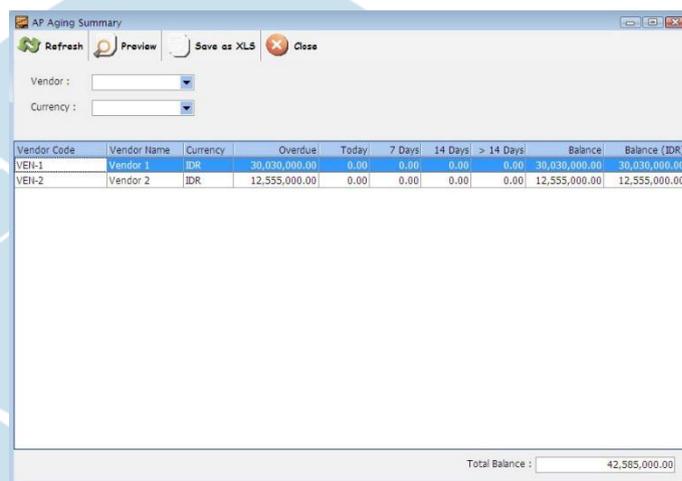
No. Dok.	Tgl. Dok.	Kode Pelanggan	Nama Pelanggan	Mata Uang	Total Keseluruhan	Total Keseluruhan (ID)	Lunas	Terpostin	Batal
SSI-JKT-000000	20/02/2012 10:31:4	JKT-FRH	Farhan	IDR	12,600,000.00	12,600,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SSI-JKT-000000	21/02/2012 10:32:4	JKT-WHS	Wahyu Santosa	IDR	10,100,000.00	10,100,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SSI-JKT-000004	11/03/2012 11:10:0	JKT-CN	Candra Nugraha	IDR	1,000,000.00	1,000,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SSI-JKT-000004	13/03/2012 11:10:0	JKT-CN	Candra Nugraha	IDR	1,900,000.00	1,900,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SSI-JKT-000005	21/03/2012 13:42:0	JKT-LA	Lenny Astuti	IDR	3,800,000.00	3,800,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 2.4 Tampilan Fitur Penjualan *MyBiz Retail*

Barang	Deskripsi	Satuan	Konv	REGULER	VIP	WVIP	Mata Uang	Kode Departmen
ATHAD700	Audio Technica AD700	PCS	1	1,700,000.00	1,650,000.00	1,600,000.00	IDR	HDP
ATHESW9	Audio Technica ESW9	PCS	1	2,800,000.00	2,750,000.00	2,725,000.00	IDR	HDP
CN1000DK	Canon EOS 1000D kit	PCS	1	4,500,000.00	4,400,000.00	4,350,000.00	IDR	CMR
CN500DK	Canon 500D Kit	PCS	1	6,500,000.00	6,400,000.00	6,300,000.00	IDR	CMR
CNRSTRQ	Canare Star Quad	MTR	1	25,000.00	24,500.00	24,000.00	IDR	CEB
CNRSTRQ	Canare Star Quad	10MTF	10	250,000.00	245,000.00	240,000.00	IDR	CEB
CNRSTRQ	Canare Star Quad	ROLL	100	2,500,000.00	2,450,000.00	2,400,000.00	IDR	CEB
CRF10/25	Cerafine 10uF/25v	PCS	1	6,000.00	5,750.00	5,500.00	IDR	CAPS
CRF100/100	Cerafine 100uF/100v	PCS	1	25,000.00	24,500.00	24,000.00	IDR	CAPS
CRF50/50	Cerafine 50uF/50v	PCS	1	15,000.00	14,500.00	14,000.00	IDR	CAPS
DNAAVR1610	Denon AVR-1610	PCS	1	4,000,000.00	3,950,000.00	3,900,000.00	IDR	AVRCV
DND501	Denon D501	PCS	1	700,000.00	700,000.00	700,000.00	IDR	HDP
DRRPOR	Deringer Portable Amp	PCS	1	800,000.00	750,000.00	700,000.00	IDR	HEADAMP
EDFC3	Edifier C3	PCS	1	1,700,000.00	1,650,000.00	1,600,000.00	IDR	ACSPK
GVBMGV	Govibe Magnum	PCS	1	3,100,000.00	3,050,000.00	3,000,000.00	IDR	HEADAMP
IPODT32GB	Ipod Touch 32GB	PCS	1	2,700,000.00	2,650,000.00	2,600,000.00	IDR	MP3
IPODT64GB	Ipod Touch 64GB	PCS	1	3,700,000.00	3,650,000.00	3,600,000.00	IDR	MP3
KLPPR02.1	Klipsch Promedia 2.1	PCS	1	1,900,000.00	1,875,000.00	1,850,000.00	IDR	ACSPK
LGGW620	LG GW620	PCS	1	3,700,000.00	3,650,000.00	3,600,000.00	IDR	GSM
LGT210	Logitech Z10	PCS	1	1,450,000.00	1,425,000.00	1,400,000.00	IDR	ACSPK
MDS-AVANT308	MordauntShort Subwoofer AVANT308	PCS	1	1,750,000.00	1,725,000.00	1,700,000.00	IDR	PSFSPK
MDS-AVANT902	MordauntShort Satelit AVANT902I	PCS	1	2,100,000.00	2,050,000.00	2,000,000.00	IDR	PSFSPK

Gambar 2.5 Tampilan Daftar Harga Penjualan *MyBiz Retail*

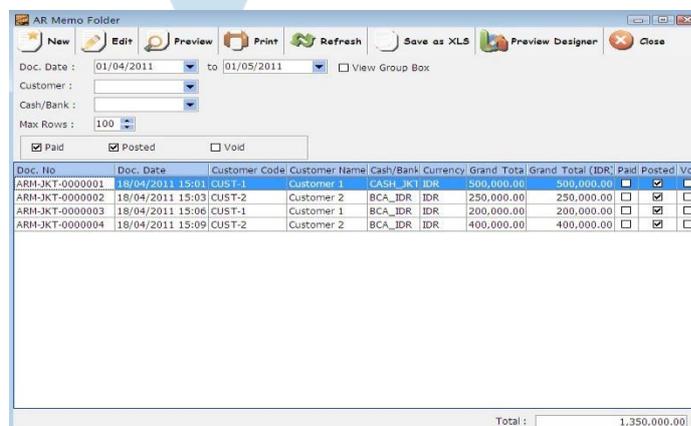
- d. Fitur hutang berguna dalam mengelola hutang yang perlu dibayarkan kepada *supplier* dan untuk memberikan informasi mengenai hutang yang belum dibayarkan dan atau yang jatuh tempo. Tampilan fitur hutang seperti yang terdapat pada Gambar 2.6.



Vendor Code	Vendor Name	Currency	Overdue	Today	7 Days	14 Days	> 14 Days	Balance	Balance (IDR)
VEH-1	Vendor 1	IDR	30,030,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30,030,000.00	30,030,000.00
VEH-2	Vendor 2	IDR	12,555,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12,555,000.00	12,555,000.00
Total Balance :									42,585,000.00

Gambar 2.6 Tampilan Fitur Hutang *MyBiz Retail*

- e. Fitur piutang berguna dalam mengelola piutang yang dibayarkan dari *customer* dan untuk memberikan informasi seputar piutang yang belum dibayarkan dan atau yang jatuh tempo. Tampilan fitur piutang seperti yang terdapat pada Gambar 2.7.



Doc. No.	Doc. Date	Customer Code	Customer Name	Cash/Bank	Currency	Grand Total	Grand Total (IDR)	Paid	Posted	Vox
ARM-JKT-0000001	18/04/2011 15:01	CUST-1	Customer 1	CASH_IDR	IDR	500,000.00	500,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ARM-JKT-0000002	18/04/2011 15:03	CUST-2	Customer 2	BCA_IDR	IDR	250,000.00	250,000.00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ARM-JKT-0000003	18/04/2011 15:06	CUST-1	Customer 1	BCA_IDR	IDR	200,000.00	200,000.00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ARM-JKT-0000004	18/04/2011 15:09	CUST-2	Customer 2	BCA_IDR	IDR	400,000.00	400,000.00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total :									1,350,000.00	

Gambar 2.7 Tampilan Fitur Piutang *MyBiz Retail*

- f. Fitur kasbank berguna dalam mengelola penerimaan dan pengeluaran uang, mengelola kas dan dana di bank. Tampilan fitur kasbank seperti yang terdapat pada Gambar 2.8 dan 2.9.

Doc Date	Doc No	Cash/Bank	Currency	Amount	Amount (IDR)	Notes	Posted	Void
18/04/2011 15:54:11	AWD-JKT-0000001	BCA_IDR	IDR	4,000,000.00	4,000,000.00		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Total Amount (IDR) : 4,000,000.00

Gambar 2.8 Tampilan Fitur Kasbank *MyBiz Retail*

Doc Date	Currency	Amount	Amount (IDR)	Doc No	Account	COA
18/04/2011 15:54:11	IDR	4,000,000.00	4,000,000.00	AWD-JKT-0000001	BCA_IDR	1108

Total Amount (IDR) : 4,000,000.00

Gambar 2.9 Tampilan *Account Withdrawal Report MyBiz Retail*

2.4 Sistem Informasi Keperilakuan

Sistem informasi yang penerapannya dilakukan pada organisasi menjadi komponen utama bersamaan dengan manusia. Pada sistem informasi yang berkembang pesat saat ini, masih sering terjadi kegagalan oleh karena manusia atau individu yang menolak atau tidak mau menggunakannya dengan berbagai alasan. Menolak menggunakan sistem tersebut termasuk dalam suatu perilaku (*behavioral*).

Suatu organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi yang dapat mengarahkan perilaku-perilaku (*behaviors*) individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai, hal tersebut dipelajari dalam sistem informasi keperilakuan atau *behavioral information system* (Hartono, 2008). Salah satu antecedent dari perilaku adalah kepercayaan-kepercayaan (*belief*) terhadap sistem informasinya. Dengan demikian, merubah perilaku dapat dilakukan dengan merubah kepercayaan yang positif untuk menerima sistem teknologi informasinya.

2.4 Konsep Penerimaan

Penerimaan memiliki definisi sebagai kesediaan yang dapat ditunjukkan kelompok *user* dengan menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya (Dillon dan Morris, 1996). Proses penerimaan pengguna pada berbagai macam teknologi informasi ini dapat dimodelkan dan diprediksi. Hambatan signifikan dari kesuksesan penerapan sistem informasi ialah kurangnya penerimaan pengguna. Sebab itu, penerimaan pengguna menjadi

faktor penting dalam menentukan keberhasilan ataupun kegagalan sistem informasi baru (Davis, 1993 dalam Dilon dan Morris, 1996). Penerimaan dilihat sebagai keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem.

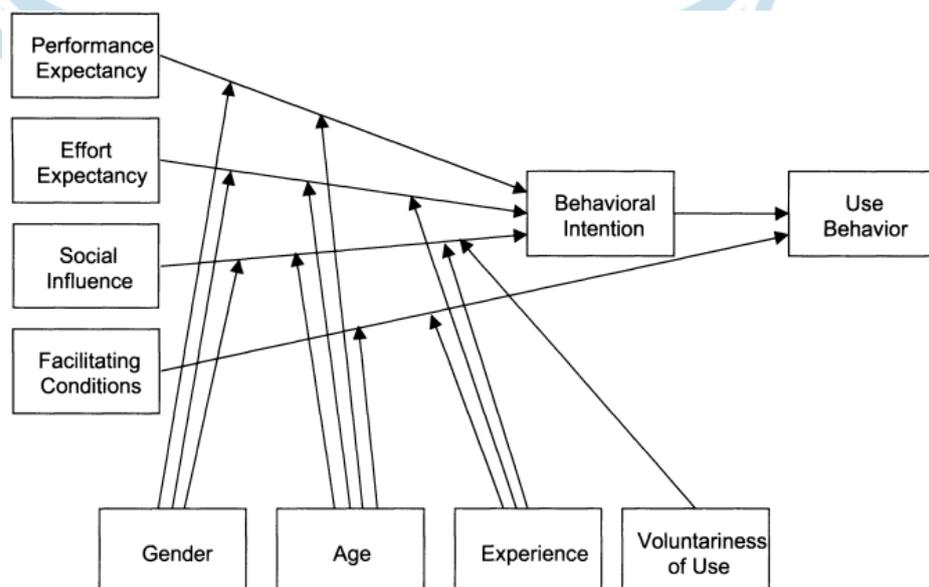
2.5 *Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT) atau dapat disebut juga Teori Gabungan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi adalah salah satu model yang digunakan untuk melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi baru. Model ini dirumuskan oleh Venkatesh, et al (2003) yang mengkaji delapan teori penerimaan lainnya. Teori-teori yang dikaji ialah :

- a. *Theory of Reasoned Action (TRA)* atau Teori Tindakan Beralasan
- b. *Technology Acceptance Model (TAM)* atau Model Penerimaan Teknologi
- c. *Motivational Model (MM)* atau Model Motivasi
- d. *Theory of Planned Behavior (TPB)* atau Teori Perilaku Rencanaan
- e. *Combined TAM and TPB* atau Model Gabungan TAM dan TPB
- f. *Model of PC Utilization (MPCU)* atau Model Pemanfaatan PC
- g. *Innovation Diffusion Theory (IDT)* atau Teori Difusi Inovasi
- h. *Social Cognitive Theory (SCT)* atau Teori Kognitif Sosial

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, et al (2003), UTAUT terbukti lebih berhasil menjelaskan penerimaan suatu teknologi hingga 70% varian pengguna dibandingkan dengan delapan teori penerimaan seperti yang telah diutarakan di atas.

Terdapat empat variabel penting yang memiliki peran penting dan berpengaruh terhadap niat berperilaku (*behavioral intention*) dan kebiasaan pengguna (*use behavior*). Variabel-variabel tersebut yakni harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*). Selain itu dalam model UTAUT juga dijelaskan mengenai hubungan antar variabel yang dimoderasi oleh beberapa variabel yaitu usia (*age*), jenis kelamin (*gender*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*). Berikut ini model UTAUT ditunjukkan pada Gambar 2.10



Gambar 2.10 Model UTAUT (Venkatesh, et al, 2003)

2.5.1 Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*)

Harapan kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu individu tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan (Venkatesh, et al, 2003). Terdapat lima konstruksi berbeda yang digunakan dalam pengujian model UTAUT, yaitu persepsi terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*) diambil dari TAM/TAM2 dan TAM+TPB, motivasi ekstrinsik (*Extrinsic Motivation*) diambil dari model motivasi (MM), kesesuaian pekerjaan (*Job Fit*) diambil dari model pemanfaatan PC (MPCU), keuntungan relatif (*Relative Advantage*) diambil dari teori difusi inovasi (IDT) dan ekspektasi hasil (*Outcome Expectation*) diambil dari teori kognitif sosial (SCT).

Berdasarkan penelitian Venkatesh, et al (2003) variabel harapan kinerja (*performance expectancy*) dimoderasi oleh dua variabel yaitu jenis kelamin dan usia dalam hubungannya dengan niatan berperilaku (*behavioral intention*). Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa perbedaan jenis kelamin menunjukkan bahwa laki-laki cenderung berorientasi pada tugas dan oleh karena itu harapan kinerja yang berfokus pada penyelesaian tugas, cenderung sangat menonjol bagi laki-laki.

Selain variabel jenis kelamin, variabel usia juga diteorikan sebagai variabel moderasi. Pada penelitian Venkatesh, et al (2003) pekerja yang lebih muda lebih mementingkan penghargaan ekstrinsik. Perbedaan jenis kelamin dan usia telah terbukti ada dalam konteks adopsi teknologi juga. Menurut Levy

(1988) dalam Venkatesh (2003) menyarankan bahwa perbedaan jenis kelamin dapat menjadi kesalahpahaman bila tidak dihubungkan dengan usia.

2.5.2 Harapan Usaha (*Effort Expectancy*)

Harapan usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan mengurangi upaya (Venkatesh, et al, 2003). Penggunaan suatu sistem yang semakin mudah membuat upaya yang diperlukan menjadi tidak terlalu besar, sebaliknya penggunaan suatu sistem yang semakin sulit membuat upaya yang diperlukan semakin besar. Terdapat tiga konstruk yang digunakan dalam menguji harapan usaha dalam model UTAUT, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari model TAM/TAM2, kompleksitas (*complexity*) dari model pemanfaatan PC, kemudahan penggunaan (*ease of use*) dari teori difusi inovasi (Venkatesh, et al, 2003).

Konstruk harapan usaha hanya signifikan selama periode pertama digunakan, menjadi tidak signifikan selama periode penggunaan yang diperpanjang dan berkelanjutan, hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Agrawal dan Prasad (1997, 1998); Davis, et al.(1989); Thompson, et al.(1991, 1994).

Pada penelitian Venkatesh, et al (2003) menyatakan bahwa pada variabel moderasi jenis kelamin, perempuan lebih menonjol dari pada laki-laki. Perbedaan jenis kelamin yang diprediksi di sini dapat didorong oleh kognisi yang terkait dengan peran jenis kelamin. Peningkatan usia telah terbukti terkait dengan kesulitan dalam memproses rangsangan yang kompleks dan

mengalokasikan perhatian pada informasi tentang pekerjaan, yang keduanya mungkin diperlukan saat menggunakan sistem perangkat lunak. Pada variabel harapan usaha signifikan terhadap penggunaan sistem yang bersifat wajib maupun sukarela, namun hal ini terjadi pada awal penggunaan dan menjadi tidak signifikan pada penggunaan sistem yang berkelanjutan. Harapan usaha akan paling menonjol bagi perempuan, terutama mereka yang lebih tua dengan pengalaman yang relatif sedikit dengan sistem.

2.5.3 Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkannya bahwa dirinya harus menggunakan sistem baru (Venkatesh, et al, 2003). Pengaruh sosial menggunakan beberapa konstruk dari model sebelumnya yaitu *subjective norm* yang diambil dari TRA, TAM2, TPB/DTPB dan TAM+TPB; faktor sosial diambil dari MPCU; *image* diambil dari IDT. Pengaruh sosial tidak signifikan dalam penggunaan sistem yang bersifat *voluntary*, sedangkan jika penggunaan suatu sistem bersifat *mandatory*, pengaruh sosial menjadi signifikan. Namun hal ini terjadi pada tahap awal dari pengguna, kemudian akan melemah seiring meningkatnya pengalaman.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000), pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme, yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*) dan identifikasi (*identification*). Semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi yang baru,

maka semakin besar minat yang timbul dari individu tersebut dalam menggunakannya.

Variabel pengaruh sosial dimoderasi oleh jenis kelamin, usia dan pengalaman dalam hubungannya dengan niat berperilaku. Teori menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih sensitif terhadap pendapat orang lain dan karena itu menemukan pengaruh sosial menjadi menonjol ketika membentuk niat untuk menggunakan teknologi baru, dengan efek menurun dengan pengalaman. Pada variabel harapan kinerja dan harapan usaha, efek jenis kelamin dapat didorong oleh fenomena psikologis yang diwujudkan dalam peran *gender* yang dibangun secara sosial. Pada efek usia, menunjukkan bahwa pekerja yang lebih tua lebih mungkin untuk meningkatkan pengaruh sosial dan efeknya akan menurun pada pengalaman.

2.5.4 Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, et al, 2003)s. Kondisi yang memfasilitasi diwakilkan oleh tiga konstruk, yaitu : *perceived behavioral control* dari TPB/DTPB dan TAM+TPB; *facilitating conditions* dari MPCU; dan *compability* dari IDT. Masing-masing konstruk ini dioperasionalkan untuk memasukkan aspek teknologi dan atau lingkungan organisasi yang dirancang untuk menghilangkan hambatan pengguna. Venkatesh (2000) menemukan bahwa hubungan antara kondisi yang memfasilitasi terhadap niat pengguna sistem akan dimediasi penuh oleh harapan usaha. Oleh karena itu jika variabel

harapan usaha tidak ada maka kondisi yang memfasilitasi dapat berpengaruh positif langsung terhadap niat berperilaku.

Kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan langsung dengan penggunaan. Bahkan efeknya diharapkan meningkat dengan pengalaman sebagai pengguna teknologi. Psikolog organisasi telah mencatat bahwa pekerja yang lebih tua lebih mementingkan menerima bantuan di tempat kerja. Jadi ketika dimoderasi oleh pengalaman dan usia, kondisi yang memfasilitasi akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan.

2.5.5 Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*)

Niat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan suatu perilaku (Hartono, 2008). Niat dapat memprediksikan kegiatan-kegiatan yang beranekaragam, mulai dari pemilihan strategi yang sederhana di permainan laboratorium hingga ke kegiatan-kegiatan yang mempunyai dampak pribadi dan sosial. Menurut Venkatesh, et al.(2003) niat berperilaku akan memiliki pengaruh pada perilaku atau penggunaan sesungguhnya. Niatan berperilaku memiliki tiga indikator yaitu niat untuk menggunakan, prediksi penggunaan dan rencana penggunaan.

2.5.6 Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Perilaku didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh seseorang terhadap sesuatu. Hartono (2008) menyatakan bahwa perilaku dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi merupakan penggunaan sesungguhnya dari suatu teknologi. Perilaku manusia dapat berupa perilaku yang umum

(*common behavior*), tidak umum, dapat diterima atau tidak dapat diterima. Manusia mengevaluasi penerimaan dari perilaku dengan menggunakan suatu standar pembandingan yang disebut dengan norma-norma sosial dan meregulasi perilaku dengan menggunakan kontrol sosial.

2.6 Penelitian Terdahulu

Berikut tabel yang berisi penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 2.1

Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Sampel	Hasil
1.	Venkatesh, V., Moris, M.g., Davis, G.B., dan Davis, F.D.(2003)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i> 2. <i>Effort Expectancy</i> 3. <i>Social Influence</i> 4. <i>Facilitating Condition</i> 5. <i>Attitude Towards Using</i> 6. <i>Computer Self-Efficacy</i> 7. <i>Computer Anxiety</i> 8. <i>Behavioral Intention</i> 9. <i>Use Behavior</i> <p>Variabel Moderasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Gender</i> 2. <i>Age</i> 3. <i>Experience</i> 4. <i>Voluntary of Use</i> 	<p>215 responden berasal dari 4 industri yang berbeda :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiburan : 54 • Layanan telkom : 65 • Perbankan : 58 • Administrasi publik : 38 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> dengan dimoderasi oleh variabel <i>gender, age, experience</i> dan <i>voluntary of use</i>. 2. <i>Facilitating Condition</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 3. <i>Facilitating Condition</i> berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i>. 4. <i>Computer Self-Efficacy</i> dan <i>Compute Anxiety</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i>.
2.	Sedana, I.G.N., dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i> 	204 mahasiswa/i pengguna Exelsadi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i>

	Wijaya, S.W. (2009)	<ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Effort Expectancy</i> 3. <i>Social Influence</i> 4. <i>Facilitating Condition</i> 5. <i>Behavioral Intention</i> 6. <i>Use Behavior</i> 	Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.	<p>berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 3. <i>Social Influence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 4. <i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 5. <i>Facilitating Conditions</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i>. 6. <i>Behavioral Intention</i> berpengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i>.
3.	Mahadika, P.R (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i> 2. <i>Effort Expectancy</i> 3. <i>Social Influence</i> 4. <i>Price Value</i> 5. <i>Facilitating Conditions</i> 6. <i>Behavioral Intention</i> 7. <i>Use Behavior</i> 	190 orang pengunjung pengguna sistem <i>e-ticket</i> di Taman Margasatwa Ragunan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i> berpengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 2. <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 3. <i>Social Influence</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 4. <i>Price Value</i> berpengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 5. <i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i>. 6. <i>Behavioral Intention</i> berpengaruh terhadap <i>Use Behavior</i>.

4.	Kusumawardani, E.W., Wahyuni, E.D., Suharso, W. (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i> 2. <i>Effort Expectancy</i> 3. <i>Social Influence</i> 4. <i>Facilitating Conditions</i> 5. <i>Behavioral Intention</i> 6. <i>Use Behavior</i> 	<p>100 orang karyawan PDAM Kota Malang dari bidang yang berbeda, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keuangan • Pengadaan • Hubungan pelanggan • Pelayanan • Akuntansi • Kehilangan air • Sistem pengawasan internal • Wasker • Kaspem • Pemasaran • Sistem Informasi Manajemen • Penelitian dan pengembangan • Sumber Daya Manusia • Perawatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i> tidak berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 2. <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 3. <i>Social Influence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 4. <i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i>. 5. <i>Behavioral Intention</i> berpengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i>. 6. <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy</i> dan <i>Social Influence</i> mempengaruhi <i>Behavioral Intention</i> secara simultan.
5.	Silviasasmi, E., Arthana, I.K.R., Putrama, I.M. (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i> 2. <i>Effort Expectancy</i> 3. <i>Social Influence</i> 4. <i>Facilitating Conditions</i> 5. <i>Behavioral Intention</i> 6. <i>Use Behavior</i> 	<p>394 mahasiswa/i pengguna sistem Garsupati di Universitas Pendidikan Ganesha.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 2. <i>Effort Expectancy</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 3. <i>Social Influence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>. 4. <i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh positif terhadap <i>Use Behavior</i>. 5. <i>Behavioral Intention</i> berpengaruh positif

				terhadap <i>Use Behavior</i> .
--	--	--	--	--------------------------------

Berdasarkan penelitian-penelitian yang tertera di tabel, maka dapat disimpulkan bahwa model UTAUT yang digunakan secara umum tidak meninggalkan bentuk dasar UTAUT. Model-model tersebut memiliki konstruk utama UTAUT, yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Behavioral Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB). Penelitian ini juga akan membatasi hanya pada konstruk utama UTAUT, yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, niatan berperilaku dan perilaku penggunaan.

2.7 Pengembangan Hipotesis

2.7.1 Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niatan Berperilaku

Harapan kinerja merupakan tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu individu tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan (Venkatesh, et al, 2003). Pada model UTAUT, salah satu variabel yang berpengaruh terhadap niatan berperilaku ialah harapan kinerja. Pada penelitian terdahulu oleh Sedana dan Wijaya (2009), Mahadika (2017), Silviasasmi, et al.(2019) juga menyatakan bahwa harapan kinerja berpengaruh terhadap niatan berperilaku. Oleh karena itu peneliti merumuskan hipotesis :

H1 : Harapan Kinerja berpengaruh positif terhadap Niatan Berperilaku dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.1.1 Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niatan Berperilaku dimoderasi oleh Jenis Kelamin

Berdasarkan pada sudut pandang teori terdapat alasan untuk mengekspektasikan hubungan antara harapan kinerja dengan niatan berperilaku akan dimoderasi oleh jenis kelamin. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa perbedaan jenis kelamin menunjukkan bahwa laki-laki cenderung berorientasi pada tugas dan oleh karena itu harapan kinerja yang berfokus pada penyelesaian tugas, cenderung sangat menonjol bagi laki-laki (Venkatesh, et al, 2003). Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H1a : Harapan Kinerja berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku dan akan dimoderasi oleh Jenis Kelamin dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.1.2 Pengaruh Harapan Kinerja terhadap Niatan Berperilaku dimoderasi oleh Usia

Berdasarkan pada sudut pandang teori terdapat alasan untuk mengekspektasikan hubungan antara harapan kinerja dengan niatan berperilaku akan dimoderasi oleh usia. Pada penelitian Venkatesh, et al (2003) pekerja yang lebih muda lebih mementingkan penghargaan ekstrinsik. Perbedaan jenis kelamin dan usia telah terbukti ada dalam konteks adopsi teknologi juga. Menurut Levy (1988) dalam Venkatesh (2003) menyarankan bahwa perbedaan jenis kelamin dapat menjadi kesalahpahaman bila tidak dihubungkan dengan usia. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H1b : Harapan Kinerja berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku dan akan dimoderasi oleh Usia dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.2 Pengaruh Harapan Usaha terhadap Niatan Berperilaku

Harapan usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan mengurangi upaya (Venkatesh, et al., 2003). Semakin mudah penggunaan suatu sistem maka upaya yang diperlukan menjadi tidak terlalu besar, sebaliknya semakin sulit penggunaan suatu sistem maka upaya yang diperlukan semakin besar. Variabel harapan usaha ada dalam setiap model signifikan dalam keadaan wajib maupun sukarela. Pada penelitian terdahulu oleh Sedana dan Wijaya (2009), Mahadika (2017), Kusumawardani, et al.(2018), Silviasasmi, et al.(2019) menyatakan bahwa harapan usaha berpengaruh terhadap niatan berperilaku. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H2 : Harapan Usaha berpengaruh positif terhadap Niatan Berperilaku dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.2.1 Pengaruh Harapan Usaha terhadap Niatan Berperilaku dimoderasi oleh Jenis Kelamin

Pada penelitian Venkatesh, et al (2003) menyatakan bahwa pada variabel moderasi jenis kelamin, perempuan lebih menonjol dari pada laki-laki. Perbedaan jenis kelamin yang diprediksi di sini dapat didorong oleh kognisi

yang terkait dengan peran jenis kelamin. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H2a : Harapan Usaha berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku dan akan dimoderasi oleh Jenis Kelamin dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.2.2 Pengaruh Harapan Usaha terhadap Niatan Berperilaku dimoderasi oleh Usia

Peningkatan usia telah terbukti terkait dengan kesulitan dalam memproses rangsangan yang kompleks dan mengalokasikan perhatian pada informasi tentang pekerjaan, yang keduanya mungkin diperlukan saat menggunakan sistem perangkat lunak. Harapan usaha akan paling menonjol bagi perempuan, terutama mereka yang lebih tua dengan pengalaman yang relatif sedikit dengan sistem. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H2b : Harapan Usaha berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku dan akan dimoderasi oleh Usia dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.2.3 Pengaruh Harapan Usaha terhadap Niatan Berperilaku dimoderasi oleh Pengalaman

Pada variabel harapan usaha signifikan terhadap penggunaan sistem yang bersifat wajib maupun sukarela, namun hal ini terjadi pada awal penggunaan dan menjadi tidak signifikan pada penggunaan sistem yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H2c : Harapan Usaha berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku dan akan dimoderasi oleh Pengalaman dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.3 Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niatan Berperilaku

Pengaruh sosial merupakan tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru (Venkatesh, et al., 2003). Menurut Venkatesh dan Davis (2000), pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme, yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*) dan identifikasi (*identification*). Semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi yang baru, maka semakin besar minat yang timbul dari individu tersebut dalam menggunakannya. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sedana dan Wijaya (2009), Kusumawardani, et al (2018), Silviasasmi, et al (2019) menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap niatan berperilaku. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H3 : Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap Niatan Berperilaku dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.3.1 Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niatan Berperilaku dimoderasi oleh Jenis Kelamin

Teori menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih sensitif terhadap pendapat orang lain dan karena itu menemukan pengaruh sosial menjadi menonjol ketika membentuk niat untuk menggunakan teknologi baru, dengan efek menurun dengan pengalaman (Venkatesh, et al, 2003). Pada variabel harapan kinerja dan harapan usaha, efek jenis kelamin dapat didorong oleh fenomena psikologis yang diwujudkan dalam peran *gender* yang dibangun secara sosial. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H3a : Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku dan akan dimoderasi oleh Jenis Kelamin dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.3.2 Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niatan Berperilaku dimoderasi oleh Usia

Berdasarkan pada sudut pandang teori terdapat alasan untuk mengekspektasikan hubungan antara pengaruh sosial dengan niatan berperilaku akan dimoderasi oleh usia. Pada efek usia, menunjukkan bahwa pekerja yang lebih tua lebih mungkin untuk meningkatkan pengaruh sosial dan efeknya akan menurun pada pengalaman. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H3b : Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku dan akan dimoderasi oleh Usia dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.3.3 Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niatan Berperilaku dimoderasi oleh Pengalaman

Menurut Venkatesh, et al (2003), pengaruh sosial tidak signifikan dalam penggunaan sistem yang bersifat *voluntary*, sedangkan jika penggunaan suatu sistem bersifat *mandatory*, pengaruh sosial menjadi signifikan. Namun hal ini terjadi pada tahap awal dari pengguna yang belum memiliki informasi atau pengalaman mengenai sistem yang digunakan, kemudian akan melemah seiring meningkatnya pengalaman dalam menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H3c : Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Niatan Berperilaku dan akan dimoderasi oleh Pengalaman dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.4 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan

Kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, et al., 2003). Pada penelitian terdahulu oleh Venkatesh (2003) menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan. Begitu pula dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Sedana dan Wijaya (2009), Mahadika (2017), Kusumawardani, et al.(2018), Silviasasmi, et al.(2019) juga menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H4 : Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh positif terhadap Perilaku Penggunaan dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.4.1 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan dimoderasi oleh Usia

Berdasarkan pada sudut pandang teori terdapat alasan untuk mengekspektasikan hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dengan perilaku penggunaan akan dimoderasi oleh usia. Psikolog organisasi telah mencatat bahwa pekerja yang lebih tua lebih mementingkan menerima bantuan di tempat kerja, khususnya untuk konteks penggunaan IT yang kompleks mengingat peningkatan keterbatasan kognitif dan fisik sejalan dengan peningkatan usia (Venkatesh, et al, 2003). Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H4a : Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan dan akan dimoderasi oleh Usia dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.7.4.2 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan dimoderasi oleh Pengalaman

Berdasarkan pada sudut pandang teori terdapat alasan untuk mengekspektasikan hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dengan perilaku penggunaan akan dimoderasi oleh pengalaman. Psikolog organisasi telah mencatat bahwa pekerja yang lebih tua lebih mementingkan menerima

bantuan di tempat kerja, dengan begitu efeknya akan lebih kuat pada pekerja yang lebih tua dengan meningkatkan pengalamannya (Venkatesh, et al, 2003).

Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H4b : Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan dan akan dimoderasi oleh Pengalaman dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

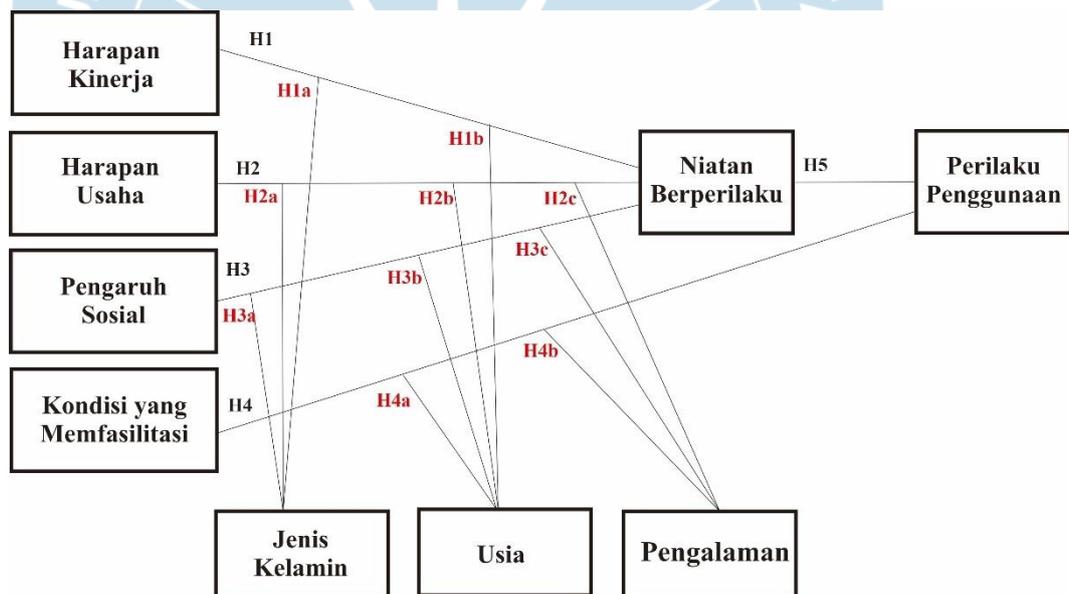
2.7.5 Pengaruh Niatan Berperilaku terhadap Perilaku Penggunaan

Niat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan suatu perilaku (Hartono, 2008). Menurut Venkatesh, et al (2003) niat berperilaku akan memiliki pengaruh pada perilaku atau penggunaan sesungguhnya. Sama halnya dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sedana dan Wijaya (2009), Mahadika (2017), Kusumawardani, et al (2018), Silviasasmi, et al (2019) menunjukkan niatan berperilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis :

H5 : Niatan Berperilaku berpengaruh positif terhadap Perilaku Penggunaan dalam penggunaan *software MyBiz* pada Dazzle Store Yogyakarta.

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah harapan kinerja, harapan usaha dan pengaruh sosial akan mempengaruhi niat berperilaku karyawan Dazzle Store Yogyakarta dalam menggunakan *software MyBiz*. Hubungan tersebut akan dimoderasi oleh jenis kelamin, usia dan pengalaman. Kemudian kondisi yang memfasilitasi dan niat berperilaku yang sebelumnya telah disebutkan akan mempengaruhi perilaku penggunaan karyawan Dazzle Store Yogyakarta yang sesungguhnya terhadap penggunaan *software MyBiz*. Kerangka ini dapat digambarkan pada Gambar 2.11 sebagai berikut :



Gambar 2.11 Kerangka Berpikir