

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sikap dan cara perusahaan dalam menerima dan mengimplementasikan sistem *Sales Force Automation* khususnya yang berbasis teknologi *mobile*. Teknologi *mobile* berkembang cepat melalui kemunculan *smartphone* yang merupakan hasil dari evolusi teknologi telpon genggam dengan menambahkan fitur memori yang diperbesar, prosesor yang semakin cepat sehingga semakin mendekati teknologi komputer personal. Teknologi yang lebih personal dan lebih memasyarakat dibanding komputer personal mendorong perusahaan aplikasi (vendor) menggunakan teknologi *mobile* sebagai platformnya supaya pengguna tidak merasa sebagai teknologi yang baru atau asing. Demikian pula penerapan aplikasi SFA kedalam teknologi *mobile* yang kemudian dikenal dengan sebutan m-SFA diharapkan supaya pengguna (tenaga penjual/tenaga penjual) bersedia dan merasa nyaman dengan teknologi tersebut sebab perangkat yang digunakan bukanlah sesuatu yang baru bagi mereka.

Perkembangan internet mempermudah perusahaan untuk terhubung dengan konsumen atau klien dengan cara melakukan transaksi secara online. Ketersediaan teknologi ini juga memaksa perusahaan yang semula enggan atau belum merasa perlu dengan teknologi informasi akhirnya tergoda untuk menerapkan. Bahkan perusahaan merasa menjadi terisolir atau asing jika tidak terhubung secara online disisi konsumen juga muncul pandangan bahwa bonafiditas perusahaan dilihat dari teknologi yang digunakan. Akibatnya banyak perusahaan memaksakan diri terhubung dengan teknologi ini tanpa mempelajari

kebutuhan dan dampaknya terhadap pengguna khususnya karyawan. Keinginan sepihak ini menciptakan trend penerapan teknologi baru sebagai “perintah yang harus ditaati” oleh semua staf / karyawan. Tidak sedikit perusahaan yang gagal memanfaatkan teknologi justru karena ketidak siapan dan ketidak sesuaian dengan kebutuhan pengguna akhir.

Penerapan teknologi baru perlu diiringi dengan kesiapan didalam perusahaan itu sendiri. Teknologi mana yang sesuai dengan kebutuhan dan yang mampu memberikan nilai tambah pada perusahaan khususnya untuk meningkatkan daya saing. Disamping itu juga piha-pihak yang akan mengoperasikan perangkat tersebut sebaiknya sudah tahu dan paham apa kegunaan dan sekaligus kebisaan teknologi tersebut. Apa manfaat teknologi tersebut bagi kami? Apakah teknologi ini membantu mempermudah pekerjaan kami? Pengetahuan apa yang harus kami miliki? merupakan beberapa Pernyataan yang sering muncul saat sebuah teknologi baru akan diterapkan. Penerapan teknologi m-SFA kepada para tenaga penjual berpotensi mendapat penolakan karena ketakutan bahwa fungsi mereka akan digantikan oleh sistem tersebut. Oleh sebab itu penerapan sistem ini juga memerlukan prekondisi yang bersifat internal. Bukan hanya faktor non teknis yang akan mempengaruhi keberhasilan sistem ini tetapi juga sikap pribadi dari para tenaga penjual sendiri serta lingkungan manajemen dimana ia bekerja. Dukungan dari manajemen akan membentuk persepsi bahwa sistem atau teknologi tersebut memang penting untuk meningkatkan kepuasan kerja tenaga penjual.

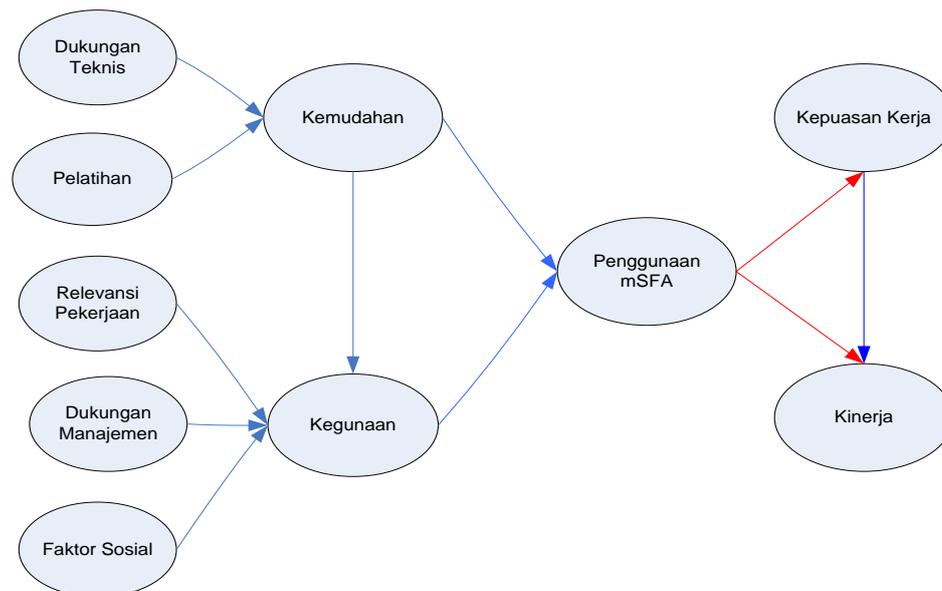
Suatu penelitian disebut sebagai penelitian berkonsep, apabila diawali, diproses, dan diakhiri dengan konsep yang jelas, sehingga menampakkan konsep keilmuan yang jelas, dan dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu lebih lanjut

(Suparmoko, 1998).

Penelitian ini mengkaji hubungan antara variabel yang mempengaruhi kemudahan (*Perceived Ease of Use / PEOU*) dan Kegunaan (*Perceived usefulness / PU*) dari model TAM-nya Davis (1989) terhadap Kepuasan Kerja khususnya tenaga penjual (tenaga penjual) setelah menggunakan teknologi m-SFA. Variabel yang diindikasikan mempengaruhi kemudahan adalah Dukungan Teknis dan Pelatihan. Sedangkan variabel yang diindikasikan mempengaruhi kegunaan adalah Relevansi pekerjaan, Dukungan manajemen dan Faktor sosial.

Pengukuran variabel Dukungan Teknis dan variabel Pelatihan dalam penelitian ini menggunakan model yang dikembangkan Igbaria *et. al* (1997) dalam jurnalnya *Personal computing acceptance factors in small firms: a structural equation model*, variabel Relevansi pekerjaan diukur menggunakan modelnya Venkatesh dan Davis (2000) dalam *A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies*, variabel Dukungan manajemen menggunakan Ragu-Nathan *et. al* (2004) dalam *A path analytic study of the effect of top management support for information systems performance*, variabel Faktor sosial menggunakan Venkatesh *et. al* (2003) *Use acceptance of information technology: Toward a unified view*. Variabel Kemudahan dan variabel Kegunaan diukur dengan model dari Davis (1989) dalam jurnalnya yang berjudul *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*, Variabel penggunaan mSFA diukur dengan model dari Taylor dan Todd (1995) dalam jurnalnya *Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience* dan variabel Kepuasan Kerja diukur dengan model Cheney (1984) dalam jurnalnya *Effects of Individual Characteristics, Organizational Factors and Task Characteristics on Computer Programmer Productivity and Job Satisfaction*. Sedangkan variabel

Kinerja diukur dari modelnya Cheng dan Chang (2015) dalam jurnalnya *Does network building improve sales performance? The stabilizing role of job embeddedness*. Berdasarkan hal tersebut maka kerangka konseptual penelitian ini adalah seperti pada gambar 3.1.



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual

Keterangan : → Jalur hubungan baru
→ Jalur hubungan yang pernah diteliti

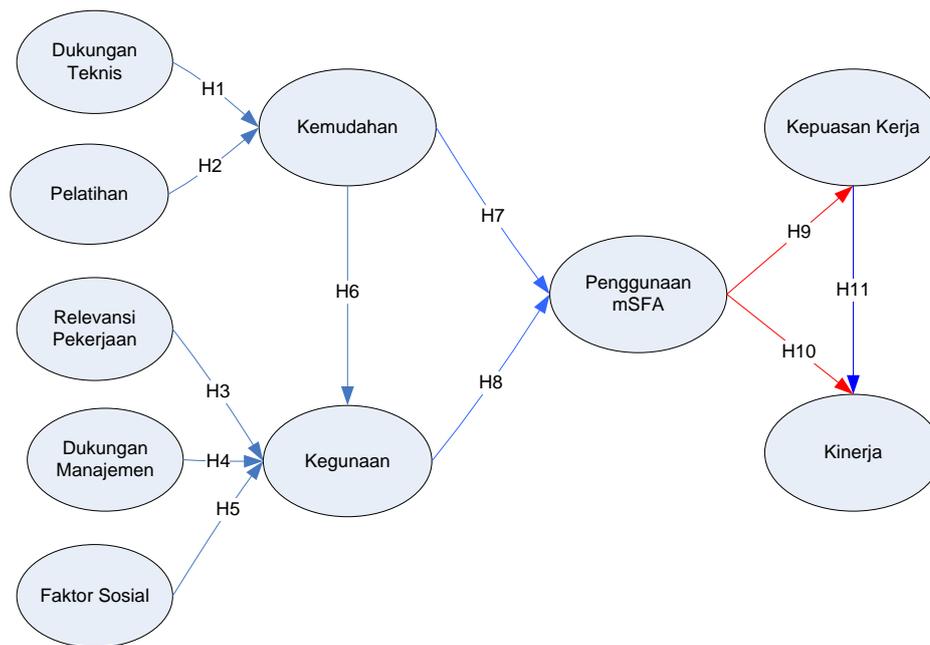
3.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah penjelasan sementara tentang tingkah laku, gejala-gejala, atau kejadian tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi. Suatu hipotesis adalah pernyataan masalah yang spesifik. Karakteristik hipotesis yang baik adalah: dapat diteliti, menunjukkan hubungan antara variabel-variabel, dapat diuji, mengikuti temuan-temuan penelitian terdahulu.

Berdasarkan kajian empirik pada BAB II dan pengembangan konseptual, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hipotesis 1 : Dukungan Teknis berpengaruh terhadap kemudahan

- Hipotesis 2 : Pelatihan berpengaruh terhadap kemudahan
- Hipotesis 3 : Relevansi pekerjaan berpengaruh terhadap kegunaan
- Hipotesis 4 : Dukungan manajemen berpengaruh terhadap kegunaan
- Hipotesis 5 : Faktor sosial berpengaruh terhadap kegunaan
- Hipotesis 6 : Kemudahan berpengaruh terhadap kegunaan
- Hipotesis 7 : Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan mSFA
- Hipotesis 8 : Kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan mSFA
- Hipotesis 9 : Penggunaan mSFA berpengaruh terhadap Kepuasan kerja
- Hipotesis 10 : Penggunaan mSFA berpengaruh terhadap Kinerja
- Hipotesis 11 : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja



Gambar 3.2. Model Hipotesis

Keterangan : → Jalur hubungan baru;
→ Jalur hubungan yang pernah diteliti

Tabel 3.1. Rumusan Hipotesis dan Sumber

No.	Rumusan	Dasar Teoritis	Penelitian terdahulu
-----	---------	----------------	----------------------

H1	Dukungan Teknis berpengaruh terhadap kemudahan	TAM2, Venkatesh dan Davis(2000); UTAUT, Venkatesh <i>et al.</i> (2003); MOPTAM, Van Biljon dan Kotze(2008)	Ngai <i>et al.</i> , 2007; Son <i>et al.</i> , 2012; Kwak <i>et al.</i> , 2012;
H2	Pelatihan berpengaruh terhadap kemudahan	TAM2, Venkatesh dan Davis(2000), UTAUT, Venkatesh <i>et al.</i> (2003) ; MOPTAM, Van Biljon dan Kotze(2008)	Igbaria <i>et al.</i> , 1997; Thong <i>et al.</i> , 1996; Son <i>et al.</i> , 2012; Kwak <i>et al.</i> , 2012;Mariani <i>et al.</i> , 2013, Rajan and Baral, 2015; Costa <i>et al.</i> , 2016
H3	Relevansi pekerjaan berpengaruh terhadap kegunaan	TAM2, Venkatesh dan Davis(2000), UTAUT, Venkatesh <i>et al.</i> (2003) ; MOPTAM, Van Biljon dan Kotze(2008)	Venkatesh dan Morris, 2000; Mokhtarian dan Salomon, 1997; Perez <i>et al.</i> , 2004; Son <i>et al.</i> , 2012)
H4	Dukungan manajemen berpengaruh terhadap kegunaan	TAM2, Venkatesh dan Davis(2000), UTAUT, Venkatesh <i>et al.</i> (2003) ; MOPTAM, Van Biljon dan Kotze(2008)	Igbaria <i>et al.</i> , 1997; Lewis <i>et al.</i> , 2003; Son <i>et al.</i> , 2012; Rajan and Baral, 2015 Costa <i>et al.</i> , 2016
H5	Faktor sosial berpengaruh terhadap kegunaan	TAM2, Venkatesh dan Davis(2000), UTAUT, Venkatesh <i>et al.</i> (2003) ; MOPTAM, Van Biljon dan Kotze(2008)	Venkatesh dan Morris, 2000; Lee <i>et al.</i> , 2006; Son <i>et al.</i> , 2012
H6	Kemudahan berpengaruh terhadap kegunaan	TAM, Davis (1989)	Revels <i>et al.</i> , 2010; Sanchez dan Hueros, 2010; Mohdsuki dan Mohdsuki, 2011; Pai and Huang, 2011; Maier <i>et al.</i> , 2012; Son <i>et al.</i> , 2012; Mariani <i>et al.</i> , 2013; Lo <i>et al.</i> , 2012; Escobar-Rodriguez and Bartual-Sopena, 2015; Rajan and Baral, 2015
H7	Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan mSFA	TAM, Davis (1989); MOPTAM, Van Biljon dan Kotze(2008)	Turner, M. <i>et al.</i> , 2010; Revels, J. <i>et al.</i> , 2010; Peres, R. <i>et al.</i> , 2011; Kenny Phan dan Tugrul Daim, 2011; Maier <i>et al.</i> , 2012; Park, E. dan Kim, K. J., 2013; Escobar-Rodriguez and Bartual-Sopena, 2015

Lanjutan Tabel 3.1.

No.	Rumusan	Dasar Teoritis	Penelitian terdahulu
-----	---------	----------------	----------------------

H8	Kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan mSFA	TAM, Davis (1989); MOPTAM, Van Biljon dan Kotze(2008)	Maier <i>et al.</i> , 2012; Mariani <i>et al.</i> , 2013; Escobar-Rodriguez and Bartual-Sopena, 2015
H9	Penggunaan mSFA berpengaruh terhadap kepuasan kerja	Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013)	
H10	Penggunaan mSFA berpengaruh terhadap Kinerja	Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013)	
H11	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja	Seashore, (1975), Stoddard, (2006)	Mengüç, B. (1996).; Javed <i>et al.</i> , 2014; Dekoulou and Trivellas, 2015

Sumber : Penelitian Terdahulu