

DETERMINAN PENGGUNAAN *MOBILE SALES FORCE AUTOMATION SYSTEM* DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA
(Studi pada Tenaga Penjualan Perusahaan Distributor *Consumer Goods* Tahun 2016)

DISERTASI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Doktor**



Oleh :
Heribertus Himawan
NIM : 117030102111002

**PROGRAM DOKTOR ILMU ADMINISTRASI
MINAT ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

DISERTASI

DETERMINAN PENGGUNAAN **MOBILE SALES FORCE AUTOMATION SYSTEM**
DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA
(Studi pada Tenaga Penjualan Perusahaan Distributor *Consumer Goods* Tahun 2016)

Oleh :

HERIBERTUS HIMAWAN

Dipertahankan di depan penguji
Pada Tanggal : 15 Desember 2017
dan dinyatakan lulus memenuhi syarat akademik
Sebagai Disertasi Doktor

Komisi Pembimbing,

Prof.Dr. Endang Siti Astuti, M.Si.

Promotor

Dr. Kertahadi, M.Com.

Ko - Promotor 1

Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si.

Ko - Promotor 2

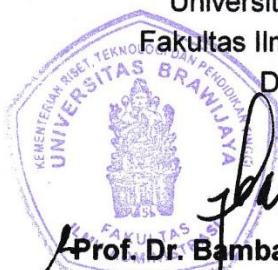
Malang,

Universitas Brawijaya

Fakultas Ilmu Administrasi

Dekan,

Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS.
NIP. 19610905 198601 1 002



IDENTITAS TIM PENGUJI DISERTASI

JUDUL DISERTASI:

DETERMINAN PENGGUNAAN *MOBILE SALES FORCE AUTOMATION*
SYSTEM DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA
(Studi pada Tenaga penjualan Perusahaan Distributor *Consumer Goods*
Tahun 2016)

Nama Mahasiswa : Heribertus Himawan
NIM : 117030102111002
Program : Doktor Ilmu Administrasi
Minat : Administrasi Bisnis

KOMISI PROMOTOR

Promotor : Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si.
Ko Promotor 1 : Dr. Kertahadi, M.Com
Ko Promotor 2 : Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si.

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. Ir. Kuswara Setiawan, M.T.
Dosen Penguji 2 : Prof. Dr. Ir. Wiranto Herry Utomo, M.Kom
Dosen Penguji 3 : Dr. Kusdi Raharjo, DEA.
Dosen Penguji 4 : Dr. M. Al Musadieq, MBA
Dosen Penguji 5 : Yusri Abdilah, S.Sos., M.Si., Ph.D.
Dosen Penguji 6 : Tri Wulida Afrianty, M.Si., MHRM, Ph.D

Tanggal Ujian : 15 Desember 2017
SK Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah DISERTASI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang,

Mahasiswa



Nama : HERIBERTUS HIMAWAN

NIM : 117030102111002

Program Doktor Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

*Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada
Universitas Dian Nuswantoro.*

RIWAYAT HIDUP

Heribertus Himawan, lahir di Magelang, 26 Jului 1963, anak dari bapak Johannes Berchmans Soeroto (†) dan ibu Ignatia Sudaryati (†). Menempuh pendidikan sekolah dasar di SD Pangudi Luhur Latihan kecamatan Muntilan, kabupaten Magelang, lulus tahun 1976. Kemudian melanjutkan ke SMP Marganingsih Muntilan, Magelang, lulus tahun 1979 dan di SMA Negeri 1 Magelang lulus tahun 1982. Selanjutnya menempuh pendidikan tinggi yang dimulai pada tahun 1988 di Program Diploma 2 IPA, IKIP Sanata Dharma , Yogyakarta lulus tahun 1984. Kemudian bekerja sebagai guru di SMP Santa Maria, Cirebon. Tahun 1990 pindah ke PT Indomarco, Jakarta sebagai *System Engineer* sambil kuliah di bidang Manajemen Informatika STMIK Budi Luhur, Jakarta dan lulus tahun 1995. Selanjutnya sejak tahun 1996 sampai dengan saat ini bekerja sebagai staff dosen di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang. Mendapat tugas belajar tahun 1999 di bidang Magister Teknik Informatika dan lulus tahun 2001. Kemudian tahun 2011 mengajukan ijin untuk studi pada Program Doktor Ilmu Administrasi dengan minat Administrasi Bisnis di Universitas Brawijaya.

Malang, 15 Desember 2017

Penulis,

Heribertus Himawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karuniaNya sehingga Penulis dapat menyelesaikan disertasi ini. Disertasi ini tersusun karena keterlibatan dari berbagai pihak yang secara tulus ikhlas telah membantu dengan peran masing-masing. Oleh karena itu secara tulus Penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Mohammad Basri, MT. selaku Rektor Universitas Brawijaya, atas kepemimpinan dan kebijakan yang memungkinkan proses pembelajaran yang semakin baik.
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Ketua Program Doktor Ilmu Administrasi dan Prof. Dr. Suhadak, M.Ec. selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Administrasi Minat Administrasi Bisnis beserta unsur pimpinan dan staf yang telah banyak membantu selama studi.
3. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Promotor, Dr. Kertahadi, M.Com dan Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si selaku Ko-Promotor, yang telah berkenan meluangkan waktu selama proses konsultasi, memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada Penulis dengan penuh kesabaran.
4. Dr. Kusdi Raharjo, DEA, Dr. M. Al Musadieq, MBA, Yusri Abdilah, S.Sos., M.Si., Ph.D dan Tri Wulida Afrianty, M.Si., MHRM, Ph.D., sebagai Tim Penguji Internal Universitas Brawijaya serta Prof. Dr. Ir. Kuswara Setiawan, M.T. dari Universitas Pelita Harapan dan Prof. Dr. Ir. Wiranto Herry Utomo, M.Kom. dari Universitas Kristen Satya Wacana sebagai Penguji Tamu yang telah memberikan banyak saran dan masukan untuk penyempurnaan disertasi ini.
5. Prof. Dr. Ir. Edi Noersasongko, M.Kom. selaku Rektor dan Dr. Abdul Syukur, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro yang telah memberikan ijin belajar pada Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2011 Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sebagai tempat berdiskusi dan saling memberi *support*.
7. Terimakasih untuk isteri tercinta, Fransisca Rini, yang selalu sabar mendampingi, yang selalu mendoakan keberhasilan Penulis, serta yang tersayang Wili Endrabima yang selalu menjadi inspirasi untuk menyelesaikan studi.

Malang, 15 Desember 2017
Penulis,

Heribertus Himawan

ABSTRAK

Heribertus Himawan, Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 2016. Determinan penggunaan *mobile Sales Force Automation System* dan dampaknya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja (Studi pada Tenaga penjualan Perusahaan Distributor *Consumer Goods*). Promotor: Endang Siti Astuti, Ko-Promotor: Kertahadi dan Hamidah Nayati Utami.

Mobile Sales Force Automation Systems (mSFA) masih dianggap sistem yang relatif baru di Indonesia, belum banyak perusahaan yang menerapkan sistem ini. mSFA merupakan bagian dari sistem CRM yang berfungsi membantu tenaga penjual saat bertransaksi dengan konsumennya. Banyak dukungan informasi dari sistem diharapkan tenaga penjual mampu bekerja secara efektif dan efisien sehingga kinerja meningkat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh :1) Dukungan Teknis terhadap kemudahan; 2) Pelatihan terhadap kemudahan; 3) Relevansi pekerjaan terhadap kegunaan; 4) Dukungan manajemen terhadap kegunaan; 5) Faktor sosial terhadap kegunaan; 6) kemudahan terhadap penggunaan mSFA; 7) kemudahan terhadap penggunaan mSFA; 8) kegunaan terhadap penggunaan mSFA; 9) penggunaan mSFA terhadap Kepuasan Kerja; 10) penggunaan mSFA terhadap Kinerja dan 11) Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan jenis penelitian *explanatory research*. Sampel penelitian diambil dari tenaga penjual sebuah perusahaan distributor yang mempunyai cabang seluruh Indonesia. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner melalui email masing-masing tenaga penjual. Kemudian data diolah dengan alat GSCA.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Dukungan Teknis tidak mempengaruhi variabel Kemudahan dalam model *Technology Acceptance Model 2* demikian pula variabel Faktor sosial juga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kegunaan. Penggunaan mSFA yang diwakili variabel penggunaan mSFA terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja.

Implikasi dari penelitian ini secara teoritis memberikan model yang baru dari model penerimaan teknologi khususnya untuk teknologi *mobile*, yaitu dengan mengembangkan variabel ke dampak teknologi tersebut terhadap Kinerja dan kepuasan pengguna. Implikasi secara praktis, maka model yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterapkan untuk mengetahui dampak penggunaan teknologi atau sistem *mobile* dalam sebuah perusahaan.

Kata kunci : *mSFA*, penggunaan mSFA, Dukungan Teknis, *Job Satisfaction*, *Job Performace*

ABSTRACT

Heribertus Himawan, *Doctoral Program in Administrative Science, 2016. Determinants of the use of mobile Sales Force Automation System and its impact on Job Satisfaction and Sales Performance (Studies in Company sales force Distributor Consumer Goods)*. Promoter: Siti Endang Astuti, Co-Promoter: Kertahadi and Hamidah Nayati Utami.

Mobile Sales Force Automation Systems (mSFA) is still considered as relatively new system in Indonesia, only some companies that use the systems. mSFA is part of a CRM system which do some helps to salesman during the transaction process with consumers. There is some supported information gained from system which enables salesman working effectively and efficiently to improve their working performance.

The purpose of this study was to examine and analyze the effect of: 1) technical support over the feasibility; 2) training on the feasibility; 3) job relevance to its function; 4) management support to the function; 5) the social impacts on its function; 6) ease of use to mSFA usage; 7) the feasibility on the mSFA usage; 8) the feasibility on mSFA's function; 9) mSFA's function to the Job Satisfaction; 10) mSFA's function to the Sales Performance and 11) Job Satisfaction of the Sales Performance

This study uses a quantitative approach by applying the survey method and the type of explanatory research. The samples were taken from some salesmen of a distributor company whose branches can be found all over Indonesia. The data were collected by distributing a questionnaire via email of each salesman. Then the data is processed by means GSCA.

The analysis has showed that the technical support variables do not affect the feasibility variables over Technology Acceptance Model 2 model and neither do Social factor variables which has got no significant impact on the feasibility variables. The use of mSFA represented by mSFA's function variables has shown its positive significant effect on Job Satisfaction and Sales Performance.

The implications of this study theoretically provide a new model of technology acceptance model, especially for mobile technologies, by developing a variable to the impact of these technologies on the performance and user satisfaction. Practical implications, the model used in this study can be applied to determine the impact of the use of mobile technologies or systems within a company.

Keywords: mSFA, mSFA usage, Technical Support, Job Satisfaction, Job Performance

KATA PENGANTAR

Syukur dan terimakasih kepada Allah Bapa di surga, akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Disertasi dengan tema “Determinan penggunaan *mobile Sales Force Automation Systems* dan dampaknya terhadap *Kepuasan Kerjadan Kinerja* (Studi pada Tenaga penjualan Perusahaan Distributor *Consumer Goods*)”. Penentuan tema dalam penelitian ini didasarkan atas beberapa alasan, antara lain :

- a. *mSFA* merupakan topik yang layak dikaji karena implementasinya yang terus berkembang dan masih dianggap sistem yang baru di Indonesia
- b. Sejauh yang peneliti amati model-model untuk menguji penerimaan teknologi masih sebatas pada diterima atau ditolak, maka penulis tertarik untuk memperluas sampai dengan dampak teknologi tersebut
- c. Adanya variabel-variabel dalam model penerimaan yang penulis nilai tidak lagi sesuai dengan kondisi saat ini

Penulis menyadari keterbatasan yang dimiliki dalam menyelesaikan penulisan Disertasi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun untuk penyempurnaan penyusunan disertasi ini.

Malang, 15 Desember 2017

Penulis,

Heribertus Himawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IDENTITAS PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERUNTUKAN	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	18
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian.....	20
1.4.1. Manfaat Teoritis	20
1.4.2. Manfaat Praktis.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1. Kajian Teori.....	23
2.1.1. Sistem Informasi.....	23
2.1.2. <i>Mobile Sales Force Automation</i> dan perangkat <i>mobile</i>	27
2.1.3. Model-model Penerimaan teknologi.....	32
2.1.4. Distributor dan ruang lingkup kerja tenaga penjual.....	42
2.1.5. Teori yang berkaitan dengan variabel.....	46
2.2. Hubungan antar variabel.....	54
2.2.1. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Kemudahan menggunakan.....	54
2.2.2. Hubungan antara Pelatihan dengan Kemudahan menggunakan	55
2.2.3. Hubungan antara Relevansi pekerjaan dengan Kegunaan.....	56
2.2.4. Hubungan antara Dukungan manajemen dengan Kegunaan.....	57
2.2.5. Hubungan antara Faktor sosial dengan kegunaan.....	58
2.2.6. Hubungan antara Kemudahan menggunakan, Kegunaan dan penggunaan mSFA	59
2.2.7. Hubungan antara penggunaan mSFA dengan Kepuasan Kerja	62
2.2.8. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja	63
2.2.9. Hubungan antara Penerimaan Teknologi dengan Kepuasan kerja dan Kinerja.....	65
2.3. Tinjauan Empirik	67
2.3.1. <i>Toward an understanding of construction professionals' acceptance of mobilecomputing devices in South Korea: An extension of the technology acceptance model</i>	68
2.3.2. Training opportunities, technology acceptance and job satisfaction.	70

2.3.3. <i>A conceptual model of the drivers and outcomes of mobile CRM application adoption</i>	71
2.3.4. Enterprise resource planning adoption and satisfaction determinant	72
2.3.5. <i>Impact of Cultural Factors on attitude toward using ERP system in public hospitals</i>	73
2.3.6. <i>Adoption of ERP system: An empirical study of factors influencing the usage of ERP and its impact on end user</i>	75
2.3.7. <i>Analyzing the impact of HRIS implementations on HR personnel's job satisfaction and turnover intention</i>	76
2.3.8. <i>Determinants of Job Satisfaction and its impact on Employee Performance and Turnover Intention</i>	77
2.4. Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	83
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	86
3.1. Kerangka Konseptual	86
3.3. Hipotesis Penelitian	
BAB IV METODE PENELITIAN	93
4.1. Jenis Penelitian	93
4.2. Populasi dan Sampel Penelitian	93
4.3. Definisi Operasional Variabel	94
4.3.1. Variabel Dukungan Teknis	94
4.3.2. Variabel Pelatihan	95
4.3.3. Variabel Relevansi pekerjaan.....	96
4.3.4. Variabel Dukungan manajemen.....	96
4.3.5. Variabel Faktor sosial.....	97
4.3.6. Variabel Kemudahan	98
4.3.7. Variabel Kegunaan	98
4.3.8. Variabel Penggunaan mSFA.....	99
4.3.9. Variabel Kepuasan kerja	100
4.3.10. Variabel Kinerja	100
4.4. Teknik Pengukuran Variabel.....	101
4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	101
4.6. Metode Analisis Data.....	104
4.6.1. Analisis Deskriptif	104
4.6.2. Analisis Inferensial.....	105
BAB V HASIL PENELITIAN.....	117
5.1. Deskripsi Responden	117
5.1.1. Deskripsi Responden berdasarkan Usia	117
5.1.2. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan.....	118
5.1.3. Deskripsi Responden berdasarkan Lama Bekerja	118
5.2. Deskripsi variabel penelitian	119
5.2.1. Deskripsi variabel Dukungan Teknis.....	121
5.2.2. Deskripsi variabel Pelatihan	122
5.2.3. Deskripsi variabel Relevansi pekerjaan	124
5.2.4. Deskripsi variabel Dukungan manajemen	125
5.2.5. Deskripsi variabel Faktor sosial	127
5.2.6. Deskripsi variabel Kemudahan	128
5.2.7. Deskripsi variabel Kegunaan.....	129
5.2.8. Deskripsi variabel Penggunaan mSFA	131
5.2.9. Deskripsi variabel Kepuasan Kerja	133

5.2.10. Deskripsi terhadap variabel Kinerja	134
5.3. Analisis Hubungan Antar Variabel	136
5.3.1. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Pelatihan.....	137
5.3.2. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Relevansi Pekerjaan	138
5.3.3. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Dukungan Manajemen	138
5.3.4. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Faktor Sosial.....	138
5.3.5. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Kemudahan	139
5.3.6. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Kegunaan	139
5.3.7. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Penggunaan mSFA.	139
5.3.8. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Kepuasan kerja ..	140
5.3.9. Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Kinerja.....	140
5.3.10. Hubungan antara Pelatihan dengan Relevansi Pekerjaan.....	140
5.3.11. Hubungan antara Pelatihan dengan Dukungan Manajemen	141
5.3.12. Hubungan antara Pelatihan dengan Faktor Sosial.....	141
5.3.13. Hubungan antara Pelatihan dengan Kemudahan.....	141
5.3.14. Hubungan antara Pelatihan dengan Kegunaan.....	142
5.3.15. Hubungan antara Pelatihan dengan Penggunaan mSFA.....	142
5.3.16. Hubungan antara Pelatihan dengan Kepuasan kerja.....	142
5.3.18. Hubungan antara Pelatihan dengan Kinerja	143
5.3.19. Hubungan antara Relevansi Pekerjaan dengan Dukungan Manajemen	143
5.3.20. Hubungan antara Relevansi Pekerjaan dengan Faktor Sosial. ..	143
5.3.21. Hubungan antara Relevansi Pekerjaan dengan Kemudahan	144
5.3.22. Hubungan antara Relevansi Pekerjaan dengan Kegunaan	144
5.3.23. Hubungan antara Relevansi Pekerjaan dengan Penggunaan mSFA.....	144
5.3.24. Hubungan antara Relevansi Pekerjaan dengan Kepuasan kerja	145
5.3.25. Hubungan antara Relevansi Pekerjaan dengan Kinerja penjual..	145
5.3.26. Hubungan antara Dukungan Manajemen dengan Faktor Sosial .	145
5.3.27. Hubungan antara Dukungan Manajemen dengan Kemudahan ...	146
5.3.29. Hubungan antara Dukungan Manajemen dengan Penggunaan mSFA	146
5.3.30. Hubungan antara Dukungan Manajemen dengan Kepuasan kerja.....	147
5.3.31. Hubungan antara Dukungan Manajemen dengan Kinerja	147
5.3.32. Hubungan antara Faktor Sosial dengan Kemudahan	148
5.3.33. Hubungan antara Faktor Sosial dengan Kegunaan	148
5.3.34. Hubungan antara Faktor Sosial dengan Penggunaan MSFA ..	148
5.3.35. Hubungan antara Faktor Sosial dengan Kepuasan kerja.....	149
5.3.36. Hubungan antara Sosial dengan Kinerja	149
5.3.37. Hubungan antara Kemudahan dengan Kegunaan	149
5.3.38. Hubungan antara Kemudahan dengan Penggunaan mSFA	150
5.3.39. Hubungan antara Kemudahan dengan Kepuasan kerja	150
5.3.40. Hubungan antara Kemudahan dengan Kinerja	150
5.3.41. Hubungan antara Kegunaan dengan Penggunaan mSFA	151

5.3.43. Hubungan antara Kegunaan dengan Kinerja	151
5.3.44. Hubungan antara Penggunaan mSFA dengan Kepuasan kerja ..	152
5.3.45. Hubungan antara Penggunaan mSFA dengan Kinerja	152
5.3.46. Hubungan antara Kepuasan kerja dengan Kinerja.....	152
5.4.1. Diagram Jalur	153
5.4.2. Pengujian Linieritas	153
5.4.3. Evaluasi Model Pengukuran.....	154
5.4.4. Evaluasi Model Struktural.....	176
5.4.5. Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural	197
5.4.6. Pengaruh Dominan.....	214
BAB VI PEMBAHASAN	216
6.1. Pembahasan Variabel Penelitian.	216
6.1.1. Dukungan Teknis.....	216
6.1.2. Pelatihan.....	217
6.1.3.Relevansi pekerjaan	218
6.1.4. Dukungan manajemen	221
6.1.5. Faktor sosial	222
6.1.6. Kemudahan	224
6.1.7. Kegunaan	226
6.1.8. Penggunaan mSFA	228
6.1.9. Kepuasan kerja.....	232
6.1.10.Kinerja.....	234
6.2. Deskripsi Hubungan antar Variabel Penelitian	235
6.2.1. Pengaruh Dukungan Teknis terhadap kemudahan menggunakan mSFA	235
6.2.2. Pengaruh Pelatihan terhadap Kemudahan menggunakan mSFA ..	237
6.2.3. Pengaruh Relevansi pekerjaan terhadap Kegunaan mSFA.....	238
6.2.4. Pengaruh Dukungan manajemen terhadap Kegunaan mSFA	240
6.2.5. Pengaruh Faktor sosial terhadap Kegunaan mSFA	241
6.2.6. Pengaruh Kemudahan terhadap Kegunaan mSFA	243
6.2.7. Pengaruh Kemudahan terhadap Penggunaan mSFA	245
6.2.8. Pengaruh Kegunaan terhadap Penggunaan mSFA	247
6.2.9. Pengaruh Penggunaan mSFA terhadap Kepuasan kerja	248
6.2.10.Pengaruh Penggunaan mSFA terhadap Kinerja	250
6.2.11.Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja	251
6.2.12.Peran variabel Mediasi	252
6.3. Pembahasan model secara keseluruhan	259
6.4. Temuan Penelitian dibandingkan penelitian terdahulu	262
6.5. Implikasi Penelitian.....	270
6.5.1.Kontribusi Teoritis	270
6.5.2.Kontribusi Praktis	273
6.6. Keterbatasan Penelitian	275
BAB VII PENUTUP	276
7.1. Kesimpulan.....	276
5.5. Saran	281
DAFTAR PUSTAKA	284
LAMPIRAN	301

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.1	Ancaman Keamanan Sistem <i>mobile</i> dan Cara Mengatasinya	7
2.1	Penelitian Terdahulu Penerapan SFA/mSFA	32
2.2	Penelitian Terdahulu Hubungan antara Dukungan Teknis dengan Kemudahan	55
2.3	Penelitian Terdahulu Hubungan antara Pelatihan dengan Kemudahan	56
2.4	Penelitian Terdahulu Hubungan antara variable Relevansi pekerjaan dengan Kegunaan	57
2.5	Penelitian Terdahulu Hubungan antara variabel Dukungan manajemen dengan Kegunaan	58
2.6	Penelitian Terdahulu Hubungan antara variabel Pengaruh Sosial dengan Kegunaan	59
2.7	Penelitian Terdahulu Hubungan Kemudahan menggunakan, Kegunaan dengan penggunaan mSFA	60
2.8	Penelitian Terdahulu Hubungan Sikap menggunakan dengan Kepuasan kerja	63
2.9	Penelitian Terdahulu Hubungan Kepuasan Kerjadengan Kinerja	64
2.10	Penelitian Terdahulu hubungan Penerimaan Teknologi dan Kepuasan Kerja dan Kinerja	66
2.11	Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	84
3.1	Rumusan Hipotesis dan Sumber	91
4.1	Indikator Variabel Dukungan Teknis	95
4.2	Indikator Variabel Pelatihan	95
4.3	Indikator Variabel Relevansi pekerjaan	96
4.4.	Indikator Variabel Dukungan manajemen	97
4.5	Indikator Variabel Faktor sosial	97
4.6	Indikator Variabel Kemudahan	98
4.7	Indikator Variabel Kegunaan	99
4.8	Indikator Variabel Penggunaan mSFA	99
4.9	Indikator Variabel Kepuasan kerja	100
4.10	Indikator Variabel Kinerja	100
4.11	Skor Kategori Skala Likert	101
4.12	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	103
4.13	<i>Goodness-of-fit Model Overall</i>	112
4.14	Kriteria SRMR	112
4.15	Z Value	112
5.1	Distribusi responden berdasarkan usia	118
5.2	Distribusi responden berdasarkan pendidikan	118
5.3	Distribusi responden berdasarkan Lama Bekerja	119
5.4	Kriteria Interpretasi Skor	121
5.5	Deskripsi variabel Dukungan Teknis (X1)	122
5.6	Deskripsi variabel Pelatihan (X2)	123
5.7	Deskripsi variabel Relevansi pekerjaan (X3)	125

5.8	Deskripsi Responden terhadap variabel Dukungan manajemen (X4)	126
5.9	Deskripsi variabel Faktor sosial (X5)	127
5.10	Deskripsi variabel Kemudahan (X6)	128
5.11	Deskripsi variabel kegunaan (X7)	130
5.12	Deskripsi variabel Penggunaan mSFA (Y1)	131
5.13	Deskripsi variabel Kepuasan Kerja (Y2)	131
5.14	Deskripsi variabel Kinerja (Y3)	134
5.15	Kategori Koefisien Relasi	136
5.16	Hasil Analisis Korelasi	137
5.17	Hasil pengujian Linieritas	155
5.18	Hasil pengujian Validitas Variabel	156
5.19	Hasil pengujian <i>discriminant validity</i>	158
5.20	Hasil pengujian Reliabilitas Konstruk	159
5.21	Kontribusi indikator pengukur variabel Dukungan Teknis	162
5.22	Kontribusi indikator pengukur variabel Pelatihan	164
5.23	Kontribusi indikator pengukur variabel Relevansi pekerjaan	166
5.24	Kontribusi indikator pengukur variabel Dukungan manajemen	167
5.25	Kontribusi indikator pengukur variabel Faktor sosial	168
5.26	Kontribusi indikator pengukur variabel Kegunaan	170
5.27	Kontribusi indikator pengukur variabel Kemudahan	171
5.28	Kontribusi indikator pengukur variabel Penggunaan m-SFA	173
5.29	Kontribusi indikator pengukur variabel Kepuasan Kerja	175
5.30	Kontribusi indikator pengukur variabel Kinerja	176
5.31	Hasil Uji Kelayakan Konstruk	178
5.32	Hasil Analisis Hipotesis Direct Effect	179
5.33	Analisis Pengaruh Tidak Langsung	184
5.34	Pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel	199
6.1	Temuan Penelitian dibandingkan Penelitian Terdahulu	269

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.1	Penjualan CRM dalam miliar dolar amerika	2
1.2	Market share software CRM	2
1.3	Kemampuan Software CRM	3
1.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Venkatesh	10
1.5	Antarmuka mSFA	15
2.1	Dimensi Sistem Informasi	24
2.2	Pendekatan terhadap sistem informasi	25
2.3	Ruang Ingkup SFA	29
2.4	<i>Kerangka Kerja Theory Reasoned Action (TRA)</i>	33
2.5	<i>Model Theory of Planned Behavior(TPB)</i>	35
2.6	<i>Model Technology Acceptance Model (TAM)</i>	36
2.7	<i>Factors Affecting Personal Computing Acceptance in Small Firms</i>	37
2.8	<i>Model Technology Acceptance Model 2 (TAM2)</i>	38
2.9	<i>Model UTAUT</i>	39
2.10	<i>Mobile Phone Technology Acceptance Model (MOPTAM)</i>	41
2.11	<i>Toward an understanding of construction professionals' acceptance of mobilecomputing devices in South Korea: An extension of the technology acceptance model</i>	68
2.12	<i>Training opportunities,technology acceptance and jobsatisfaction</i>	71
2.13	<i>A conceptual model of the drivers and outcomes of mobile CRM application adoption</i>	72
2.14	<i>Enterprise resource planning adoption and satisfaction determinant</i>	73
2.15	<i>Impact of Cultural Factors on attitude toward using ERP system in public hospitals</i>	74
2.16	<i>Adoption of ERP system: An empirical study of factors influencing the usage of ERP anfd its impact on end user</i>	75
2.17	<i>Analyzing the impact of HRIS implementations on HR personnel's job satisfaction and turnover intention</i>	77
2.18	<i>Determinants of Job Satisfaction and its impact on Employee Performance and Turnover Intention</i>	78
2.19	<i>Measuring the Impact of Learning Organization on Job Satisfaction and Individual Performance in Greek Advertising Sector</i>	79
2.20	<i>Model Impact of Sales Force Automation on Relationship Quality and Sales Force Performance</i>	80
2.21	<i>Model dan Hasil An Analysis of the Effects of Sales Force Automation onSalesperson Perceptions of Performance</i>	82
2.22	<i>Model The impact of management commitment alignment on salespersons' adoption of sales force</i>	83

	<i>automation technologies: An empirical investigation</i>	
3.1	Kerangka Konseptual	89
3.2	Model Hipotesis	90
4.1	Langkah-langkah Analisis GSCA	107
4.2	Model Struktural	108
4.3	Model Diagram Jalur Penelitian	110
5.1	Diagram Jalur Hasil Penelitian	154
5.2	Hasil Analisis Hipotesis <i>Direct Effect</i>	183

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner	301
2.	Analisis Deskriptif	305
3.	Pengujian Linieritas	323
4.	Analisis GSCA	326
5.	Ringkasan Hasil Sobel Test	330