

BAB VI

PEMBAHASAN

Dalam bagian ini pembahasan dikhususkan untuk membahas atau melakukan analisis deskriptif berdasarkan hasil analisis inferensial yang disajikan di bab V. Bab VI ini dibagi dua bagian yaitu bagian pertama akan melakukan pembahasan tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mempermudah menjelaskan hubungan antar variabel penelitian ini. Selanjutnya bagian kedua akan menjelaskan hubungan antar variabel penelitian.

6.1. Pembahasan Variabel Penelitian.

6.1.1. Dukungan Teknis

Dukungan Teknis adalah bantuan yang diberikan oleh seorang ahli untuk dapat menggunakan komputer baik berupa perangkat lunak maupun perangkat kerasnya (Wilson, 1991). Seiring perkembangan teknologi maka bantuan tidak harus berwujud seseorang namun dapat juga berupa sistem perangkat lunak yang secara sistematis dan bertahap meskipun dilakukan secara manual mampu memberikan tuntunan kepada pengguna untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi. Sistem ini disebut dengan "*help desk*" atau "Menu Bantuan" atau "Sistem Bantuan". Dalam sistem yang berbasis *mobile* atau terhubung dengan jaringan secara terus menerus, persoalan menjadi bertambah karena kemungkinan adanya penyusup atau perusak yang melakukan aksinya melalui kelemahan atau celah yang terdapat jaringan komputer, salah satunya yang paling sering terjadi adalah penyebaran virus komputer.

Virus komputer menyebabkan beberapa file dalam sebuah sistem menjadi rusak atau bekerja tidak seperti seharusnya. Perbaikan yang diperlukan jika

sebuah sistem terkena virus adalah dengan mengembalikan fungsi file-file tersebut seperti sedia kala entah dengan cara mengganti file atau dengan memperbaiki file. Oleh sebab itu untuk mencegah kerusakan sistem akibat serangan virus maka sistem perlu selalu diperbarui (*update*) agar file-file yang tercemar dapat diperbaiki sebelum mengakibatkan kerusakan yang lebih besar. Perbaikan ini dapat bersifat preventif dengan secara frekwentif melakukan update. Sistem update juga menjadi salah satu bentuk dukungan teknis yang bersifat otomatis.

Apapun bentuknya dukungan teknis mempunyai peran yang signifikan positif terhadap keberhasilan penggunaan teknologi (Igbaria *et al.*, 1997). Demikian pula pada penerapan mSFA kepada tenaga penjual ditentukan oleh adanya dukungan teknis ini. Dari tabel 5.5. terlihat bahwa dukungan dari seorang personil dukungan teknis yang dindikasikan dengan mudahnya dihubungi mendapatkan prosentase rata-rata tertinggi yaitu 4,30 dibandingkan indikator yang lain. Rata-rata terendah dari indikator dukungan teknis adalah sistem mampu memperbarui (*update*) diri dengan nilai rata-rata 3,88. Meskipun secara mayoritas setuju (56,4%) bahwa sistem mampu memperbarui diri secara otomatis, namun operasi yang tidak terlihat mata ini kalah populer dibanding dukungan yang dilakukan oleh seorang manusia nyata.

6.1.2. Pelatihan

Pelatihan adalah sebuah kegiatan yang berhubungan dengan penjelasan dan pengenalan yang lebih dalam tentang sistem kepada pengguna yang dipandu oleh nara sumber baik dari dalam organisasi maupun luar organisasi (Cheney, 1986). Kegiatan pelatihan yang tepat dan lengkap akan meningkatkan pengalaman dan pemahaman sehingga akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan diri pengguna. Dengan kepercayaan diri yang lebih tinggi maka

pengguna akan lebih mudah menerima teknologi tersebut karena mereka merasakan kemudahan. Agar pemahaman pengguna menjadi lebih baik, biasanya mereka akan memberikan kelengkapan materi sesuai dengan kemungkinan - kemungkinan yang akan dialami pengguna dalam menggunakan MSFA di lapangan. Materi pelatihan tidak selalu berbentuk cetakan tetapi ada yang menyatu dalam sistemnya dan disebut sistem tutorial. Sistem tutorial; menjadi standard sebuah sistem yang baik. Dari sistem tutorial ini penggunaan diharapkan mampu mempelajari sistem secara mandiri.

Dari hasil penelitian yang terdapat pada tabel 5.6 terlihat bahwa sebanyak 67,1% setuju bahwa pemahaman terhadap cara menggunakan system msfa ini membaik setelah mengikuti pelatihan, bahkan 23,5% responden menyatakan sangat setuju jika pemahaman mereka terhadap system bertambah baik setelah mengikuti pelatihan. Dari keyakinan diri pengguna terlihat bahwa 60,1% pengguna menyatakan setuju bahwa keyakinan dirinya meningkat setelah mengikuti pelatihan bahkan 27,2% menyatakan sangat setuju jika keyakinan dirinya untuk menggunakan msfa bertambah setelah mengikuti Pelatihan.

Penguasaan software atau sistem akan menjadi lebih baik jika terbiasa, Pelatihan dapat menjadikan bagian dari pembiasaan yang tanpa resiko, sehingga dengan Pelatihan calon pengguna sudah mendapatkan sebagian pengalaman itu. Maka Pelatihan akan menjadi bagian yang akan mempengaruhi kesuksesan penggunaan msfa.

6.1.3. Relevansi pekerjaan

Relevansi pekerjaan didefinisikan sebagai persepsi individu tentang sejauh mana teknologi baru sesuai bagi pekerjaannya (Venkatesh, 2000). Kesesuaian ini diukur dari apakah perangkat atau sistem tersebut mampu membantu pencapaian

tujuan pekerjaannya, bagi seorang tenaga penjual misalnya membantu melakukan komunikasi dengan konsumennya, mampu membantu mencapai target penjualan. Kesesuaian dengan pekerjaannya juga dapat tercermin dari apakah sistem tersebut mampu memberikan informasi yang tenaga penjual butuhkan selama bekerja, misalnya rute perjalanan, catatan piutang pelanggan, perilaku belanja pelanggan sehingga dengan mengetahui hal-hal tersebut pekerjaan dapat lebih mudah dan cepat terselesaikan. Kesesuaian juga dapat dilihat dari apakah perangkat atau sistem tersebut sesuai dengan jamannya. Saat ini sudah masuk era teknologi *mobile*, yang memberikan kemudahan dalam komunikasi dan sekaligus juga sebagai sarana akses informasi secara mudah, maka wajar jika para tenaga penjual juga sudah memanfaatkan teknologi terkini dalam menjalankan tugasnya. *Mobile Sales Force Automation* sebagai bagian dari *Customer Relationship Management*, mampu memberikan dukungan bagi tenaga penjual dengan melakukan pencatatan transaksi dilapangan yang hasilnya akan langsung diterima oleh gudang atau stockpoint terdekat sehingga barang dapat disiapkan dan dikirim pada hari itu juga. Pelayanan yang cepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang berdampak pada penjualan yang lebih baik. Dari sudut pandang tenaga penjual, kemampuan memberikan layanan yang baik bagi pelanggan merupakan kepuasan kerja bagi tenaga penjual.

Hasil penelitian yang terlihat pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa 53,1% menyatakan setuju bahwa perangkat mSFA ini membantu dalam pencapaian tujuan pekerjaannya. Sedangkan 40,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa perangkat mSFA membantu pencapaian tujuan pekerjaannya. Fitur-fitur yang terdapat dalam mSFA mampu membantu tenaga penjual dengan memperpendek siklus penjualan, mempermudah mendapatkan peluang dan

meningkatkan persaingan. Kemampuan mSFA memberikan informasi yang mendukung pelaksanaan tugas diapresiasi oleh responden dengan 54,3% menyatakan setuju dan 36,6% menyatakan sangat setuju bahwa mSFA mampu memberikan informasi yang mendukung pelaksanaan tugas. Informasi yang ada dalam mSFA ini berupa rencana perjalanan tenaga penjual (RPS), catatan piutang konsumen yang harus ditagih karena jatuh tempo, batas kredit konsumen, perilaku atau data pembelian konsumen dan produk-produk promo beserta skemanya. Dengan adanya RPS maka tenaga penjual lebih cepat menetapkan rute perjalanan yang efisien. Dengan mengetahui hutang konsumen, batas kredit dan perilaku pembelian / belanja maka tenaga penjual dapat dengan mudah melakukan penagihan, menawarkan produk, membatasi penjualan supaya tidak terjadi *over credit limit*. Tenaga penjual juga tidak lupa menawarkan produk-produk promo sehingga konsumen merasa lebih diperhatikan. Dari indikator kekinian, 51% responden setuju bahwa mSFA adalah alat yang sesuai dengan jamannya, sedang 41,6% menyatakan sangat setuju bahwa mSFA sesuai dengan jamannya. Dengan menggunakan mSFA maka beberapa isu terkini mampu dijawab, misalnya dengan memasukkan transaksi secara langsung maka mengurangi sampah kertas, dengan teknologi *mobile* yang berbasis lokasi maka alamat konsumen mudah ditemukan sehingga pengiriman barang pesanan mudah dan cepat sampai tujuan. Variabel Relevansi pekerjaan ini akan berpengaruh terhadap persepsi bahwa mSFA memang bermanfaat bagi pekerjaan tenaga penjual masa kini.

6.1.4. Dukungan manajemen

Dukungan manajemen atau dukungan dari pimpinan adalah persepsi individu tentang sejauh mana manajemen puncak memahami pentingnya teknologi informasi dan sejauh mana manajemen puncak terlibat dalam

implementasinya (Ragu-Nathan *et al.*,2004). *Mobile salesforce automation* merupakan bagian dari sebuah sistem yang disebut *Customer Relationship Management* (CRM). Demikian pula CRM juga bukan sebuah sistem tunggal yang berdiri sendiri melainkan menentukan dan ditentukan oleh sistem yang lain seperti *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan *Supply Chain Management* (SCM). Dengan demikian kesuksesan atau sebaliknya kegagalan implementasi dari mSFA akan memberi dampak yang besar terhadap perusahaan maupun rekanan perusahaan tersebut. Keterlibatan manajemen puncak diperlukan untuk mendorong suksesnya alih teknologi ini. Keterlibatan manajemen tentu didasari kesadaran akan manfaat yang dapat diperoleh dari mSFA. Tenaga penjual adalah tenaga lapangan yang akan memasukkan data transaksi jika data yang dimasukkan salah atau buruk maka informasi yang dihasilkan juga akan salah atau buruk. Oleh sebab itu manajemen tentu memberikan dukungan penuh agar tenaga penjual mampu menggunakan mSFA dengan baik. Manajemen akan menghargai setiap upaya yang telah dilakukan tenaga penjual untuk menggunakan mSFA.

Seperti yang tergambarkan dalam Tabel 5.8, bahwa 67,1% responden menyatakan setuju bahwa manajemen sadar akan manfaat yang dapat diperoleh dari mSFA bahkan 21,4% menyatakan sangat setuju terhadap kesadaran manajemen akan manfaat dari mSFA. Rata-rata indikator ini adalah 4,08 yang menunjukkan bahwa responden setuju manajemen sadar akan manfaat mSFA. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa 69,5% responden setuju bahwa ada dukungan manajemen agar tenaga penjual mampu menggunakan mSFA, bahkan 24,3% responden menyatakan sangat setuju adanya dukungan manajemen agar tenaga penjual mampu menggunakan mSFA. Perubahan memang tidak selalu besar namun pimpinan yang baik akan menghargai sekecil apapun usaha yang

telah dilakukan stafnya untuk menjadi lebih baik. Juga dalam penggunaan mSFA ini, sebanyak 63,4% responden menyatakan setuju dan 26,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa manajemen menghargai upaya yang sudah dilakukan tenaga penjual untuk menggunakan mSFA. Rata-rata nilai indikator dari variabel ini adalah 4,14 yang menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa manajemen telah memberikan dukungan agar tenaga penjual dapat menggunakan mSFA. Dukungan manajemen akan berpengaruh terhadap penggunaa mSFA karena sistem ini dipercaya memberikan manfaat bagi perusahaan.

6.1.5. Faktor sosial

Faktor sosial atau dampak sosial didefinisikan sebagai persepsi individu tentang sejauh mana pentingnya orang lain mempercayai bahwa ia selalu menggunakan teknologi baru (Venkatesh, 2003). Status sosial seseorang sering identik dengan teknologi yang digunakan. Terutama dalam penggunaan perangkat komunikasi, seseorang cenderung mengadopsi perangkat *mobile* (telpon selular, smartphone) untuk meningkatkan status sosial (Pedersen, 2005; Kulviwat *et al.*, 2009). Karena berkaitan dengan dampak sosial maka penyebab orang menggunakan teknologi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti saudara, teman atau mungkin pesaing. Hasil penelitian seperti tergambar pada Tabel 5.9, terlihat bahwa 40,7% responden setuju bahwa temanlah yang mendorong mereka menggunakan teknologi *mobile* meskipun ada 27,6% yang menyatakan tidak setuju bahwa temanlah yang mempengaruhi mereka menggunakan teknologi *mobile*. Rata-rata nilai dari indikator ini adala 3,14, angka ini menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu atau seimbang dalam pendapatnya mengenai penggunaan teknologi *mobile* ini karena dorongan teman.

Demikian pula dengan indikator yang menyatakan bahwa menggunakan teknologi *mobile* karena dorongan keluarga, 35,8% menyatakan setuju sedangkan 24,7% menyatakan ragu-ragu. Nilai rata-rata indikator ini adalah 3,10 yang berarti bahwa responden cenderung ragu-ragu terhadap indikator bahwa keluarga yang mendorong seseorang menggunakan teknologi *mobile*. Pekerjaan atau profesi seseorang juga memungkinkan menjadi pendorong menggunakan teknologi ini, misalnya bagi orang-orang yang banyak bekerja di lapangan seperti tenaga penjual atau orang yang mementingkan kecepatan untuk dihubungi seperti dokter atau petugas keamanan. Indikator bahwa peran sebagai tenaga penjual mendorong menggunakan mSFA diperoleh hasil 20,2% responden sangat setuju, 63,4% menyatakan setuju. Rata-rata nilai untuk indikator ini adalah 3,98 yang berarti bahwa responden cenderung setuju bahwa peran sebagai tenaga penjual mempengaruhi untuk menggunakan mSFA.

Mobile salesforce automation yang diterapkan di perusahaan yang digunakan sebagai obyek penelitian ditanamkan dalam sebuah gadget tablet 7 inchi yang dipinjamkan perusahaan kepada tenaga penjual sebagai alat untuk bekerja. Meskipun penggunaan perangkat ini bersifat wajib (*mandatory*) namun tetap dimungkinkan seorang tenaga penjual melakukan transaksi tanpa menggunakan sistem ini dengan berbagai alasan. Karena sifat penggunaannya yang wajib itulah maka dari itu variabel Pengaruh sosial tidak akan berpengaruh banyak terhadap penggunaan mSFA. Dari hasil penelitian terlihat bahwa karena fungsinya sebagai tenaga penjual mereka menggunakan mSFA mempunyai nilai yang paling tinggi (3,98) diantara indikator-indikator yang lain.

6.1.6. Kemudahan

Kemudahan atau mudah digunakan adalah sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan membebaskan dari melakukan upaya (Davis, 1989). Teknologi diciptakan untuk mempermudah manusia melakukan usaha, demikian pula dengan mSFA diciptakan agar tenaga penjual mudah mengelola pelanggannya dengan dukungan informasi yang dimiliki oleh sistem dan teknologi komunikasi yang dibawanya. Sebuah sistem informasi yang baik selain berisi informasi yang lengkap, relevan, akurat, terkini juga harus mudah dioperasikan oleh user. Dengan membangun antar muka yang baik maka sebuah teknologi informasi diharapkan *useful*, *useable* dan *used*. *Useful* berarti sistem atau teknologi tersebut mempunyai fungsi yang sesuai dengan yang dibutuhkan, *useable* maksudnya teknologi tersebut dapat dengan mudah digunakan atau dioperasikan sehingga akhirnya diterima dan terus digunakan (*used*).

Variabel kemudahan diukur dari dari kemudahan user memahami sistem dan perangkat mSFA secara umum. Tenaga penjual diharapkan memahami mengapa mereka harus memasukkan transaksi penjualan di lapangan dengan alat tersebut. Sebelum menggunakan sistem ini tenaga penjual sebenarnya juga sudah menuliskan transaksinya kedalam dokumen yang disebut Nota Penjualan. Nota Penjualan ini kemudian dientrikan ke dalam komputer oleh petugas *sales service* untuk diubah menjadi faktur penjualan yang dipakai oleh bagian gudang untuk menyiapkan dan menghantar barang pada hari berikutnya serta menjadi dasar untuk melakukan penagihan. Dengan menggunakan mSFA, tenaga penjual langsung mencatatkan transaksi kedalam sistem saat di lapangan, menggantikan posisi petugas *sales service*. Sehingga hasil transaksi dapat langsung diterima gudang untuk mengirimkan barangnya pada hari yang sama. Itulah sebabnya

mengapa transaksi menggunakan mSFA. Dengan memahami kemudahan ini tenaga penjual diharapkan mau menggunakan atau menerima mSFA sebagai alat kerjanya. Sistem mSFA tidak hanya berfungsi sebagai alat entry data atau *point of sale* tetapi juga sistem informasi dan komunikasi. Informasi yang disediakan adalah informasi tentang konsumen atau toko-toko yang harus dikunjungi pada hari itu lengkap dengan alamat dan *geotag*-nya. Jika sudah bertemu dengan konsumennya maka tenaga penjual juga akan mendapatkan informasi apa yang harus dilakukan seperti besarnya tagihan yang sudah jatuh tempo, batas kreditnya, waktu pembayaran dan perilaku belanjanya. Juga kegiatan promo yang sedang berlangsung dari produk-produk yang ditawarkan. Informasi-informasi tersebut diharapkan memudahkan tenaga penjual untuk digunakan berbagai keperluan, dan dengan *smartphone* yang juga berfungsi sebagai alat komunikasi maka ia selalu dapat menjalin komunikasi dengan siapapun khususnya sesama anggota tim *salesforce* atau dengan management jika ada kebijakan yang harus diputuskan. Kemudahan berikutnya adalah kemudahan mengoperasikannya. Dengan perancangan antar muka untuk menciptakan interaksi yang mudah bagi pengguna membuat alat tersebut akan mudah diterima oleh pengguna.

Hasil penelitian seperti pada Tabel 5.10 menunjukkan bahwa 66,4% responden menyatakan setuju dan 23% menyatakan sangat setuju bahwa sistem mSFA ini sangat mudah dipahami. Dari sisi kegunaan bahwa fitur-fitur yang ada dapat digunakan dengan mudah tanpa harus melakukan interpretasi ulang maka diperoleh bahwa 70,8% menyatakan setuju dan 19,8% menyatakan sangat setuju bahwa perangkat atau sistem mSFA ini sangat mudah digunakan. Responden juga cenderung setuju bahwa perangkat mSFA ini mudah dioperasikan karena nilai rata-rata untuk indikator ini 4,10. Dari indikator percaya bahwa perangkat mSFA ini

mudah dioperasikan, sebanyak 67,9% menyatakan setuju dan 21,4% menyatakan sangat setuju bahwa perangkat mudah dioperasikan. Teknologi yang mudah digunakan akan cenderung digunakan atau diterima untuk digunakan demikian pula jika sebaliknya perangkat yang sulit digunakan meskipun mempunyai manfaat akan tetap sulit diterima. Maka variabel kemudahan ini akan sangat berpengaruh terhadap diterima atau digunakan dan tidaknya sebuah teknologi.

6.1.7. Kegunaan

Kegunaan atau manfaat adalah persepsi tentang sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kualitas pekerjaannya (Davis, 1989). Seorang tenaga penjual disamping dituntut mempunyai kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen juga dituntut mempunyai *product knowledge* yang baik. Jadi saat tenaga penjual berada dilapangan ada berbagai informasi atau data yang harus mereka bawa, yaitu : data kunjungan hari itu, data tagihan, data produk (mungkin lebih dari 100 item produk), dan data kegiatan promo masih ditambah lagi properti promo seperti leaflet, poster, brosur dan lain-lain disamping buku atau nota penjualan tempat ia menuliskan transaksi. Informasi dan data-data tersebut ditambah dengan data kinerja konsumen sudah tersedia dalam mSFA. Dengan menggunakan mSFA maka manajemen berkas menjadi lebih rapi, pencarian informasi lebih mudah, ada sistem pengingat untuk hal-hal yang penting. Tidak banyak berkas yang harus dibawa tenaga penjual kecuali sebuah gadget dan properti promosi. Dengan fitur-fitur yang ada dalam mSFA tenaga penjual akan menjadi lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sehingga waktu yang digunakan di setiap pelanggan bisa berkurang dan jumlah pelanggan yang ditemui menjadi lebih banyak atau jika tidak maka mempunyai waktu untuk mencari pelanggan baru. Dengan demikian

jumlah transaksi juga akan lebih banyak baik itu berupa penagihan maupun penjualan. Dengan efektifitas kunjungan yang lebih baik maka frekuensi pertemuan dengan pelanggan juga bisa ditingkatkan minimal sesuai jadwal kunjungan atau melalui saluran telpon dan media komunikasi lain yang berbasis internet.

Oleh sebab itu untuk mengukur variabel kegunaan maka digunakan indikator bahwa mSFA mempermudah menyelesaikan pekerjaan karena ada dukungan data dan informasi MSFA juga mampu mempercepat penyelesaian pekerjaan karena waktu kunjungan disetiap pelanggan dapat dipersingkat. Secara kumulasi frekuensi kunjungan menjadi lebih teratur sehingga jika ada masalah yang menggantung akan dijamin selesai di kunjungan berikutnya, sebab setiap pelanggan mempunyai jadwal yang berbeda-beda dari 1x seminggu sampai dengan 1x sebulan. Karena waktu kunjungan di setiap pelanggan berkurang maka jumlah pelanggan yang harus ditemui pada hari itu menjadi lebih banyak dengan demikian maka akan meningkatkan jumlah transaksi baik berupa penagihan maupun penjualan. Pada akhirnya dengan mSFA tenaga penjual bekerja lebih efisien dari segi waktu transaksi dari segi logistik yang harus dibawa dan jumlah pesan yang harus diingat.

Hasil penelitian tentang variabel kegunaan atau kegunaan terlihat dalam tabel 5.11. Dari indikator yang menyatakan bahwa perangkat mSFA bermanfaat untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan diperoleh 58,4% responden menyatakan setuju dan 31,7% menyatakan sangat setuju. Kemudian indikator lain diperoleh bahwa 55,6% responden menyatakan setuju dan 23,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa mSFA mempercepat penyelesaian pekerjaan karena frekuensi kunjungan semakin sering. Bahwa mSFA mampu meningkatkan

jumlah transaksi / penjualan diakui oleh 61,3% responden yang menyatakan setuju dan 20,6% responden menyatakan sangat setuju. Berikutnya 58,4% responden menyatakan setuju bahwa mSFA membuat upaya yang harus dilakukan tenaga penjual lebih efisien, sedangkan 32,5% responden menyatakan sangat setuju bahwa dengan mSFA tenaga penjual merasakan upaya yang lebih efisien. Variabel kegunaan akan berpengaruh pada penerimaan tenaga penjual terhadap mSFA.

6.1.8. Penggunaan mSFA

Dalam penelitian ini *use-mSFA* dimaksudkan sebagai sikap tenaga penjual dalam menggunakan mSFA. Sikap ini erat hubungannya dengan kesiapan mental individu yang terbentuk dari pengalaman (Allport, 1935). Sikap ini juga berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan perangkat atau sistem tersebut dan manfaat atau kegunaannya. Sistem yang memberi manfaat atau membantu dalam mencapai tujuan kerjanya akan memberi sikap positif bagi penggunanya. Demikian pula jika perangkat tersebut juga mudah dalam mengoperasikannya maka penggunaan akan bersikap positif (Beckers dan Bsat, 2008). Sikap pengguna terhadap sistem adalah faktor kunci yang menentukan seseorang menerima atau menolak sistem tersebut (Davis, 1985).

Sikap diukur dari indikator bahwa tenaga penjual merasa nyaman ketika melakukan interaksi dengan mSFA. Pengalaman tenaga penjual menggunakan smartphone yang dimiliki akan mempengaruhi sikapnya dalam menggunakan sistem mSFA, karena fasilitas atau fitur dan cara mengoperasikan perangkat dasarnya adalah sama dengan mengoperasikan sebuah smartphone. Semua catatan baik hasil transaksi maupun catatan tambahan yang dibuat tenaga penjual dapat disimpan dalam perangkat ini, maka perasaan nyaman dalam menyimpan

data-datanya dalam mSFA ini juga menjadi indikator untuk menilai sikap. Keamanan juga menjadi indikator untuk menilai sikap. Seperti sudah diketahui umum bahwa sistem *mobile* lebih mudah diretas daripada sistem yang terhubung dengan kabel. Banyak peristiwa yang berhubungan dengan keamanan dalam sistem *mobile*, dari akun yang digunakan orang lain, penyadapan, pemblokiran situs disamping berbagai virus, *malware* dan *ransomware*. Hal-hal tersebut berpotensi menumbuhkan sikap negatif pengguna terhadap mSFA. Sebaliknya adanya jaminan keamanan terhadap sistem dalam mSFA sehingga sistem dijamin bebas segala virus karena adanya dukungan teknis akan meningkatkan sikap positif tenaga penjual untuk tetap menggunakan sistem mSFA. Kelengkapan informasi dan fitur yang ada dalam mSFA dapat membantu tenaga penjual dalam menjalankan pekerjaannya, maka kelengkapan ini juga akan mempengaruhi tenaga penjual untuk bersikap positif terhadap mSFA. Sistem mSFA ditanamkan dalam sebuah tablet dengan demikian maka sistem menjadi lebih menarik, sesuai dengan jamannya. Oleh sebab itu tampilan mSFA ini diharapkan akan memberikan pengaruh positif terhadap tenaga penjual untuk terus menggunakan mSFA. Di era ini fungsi seorang tenaga penjualan atau tenaga penjual bukan sekedar menawarkan barang, menjual dan menerima pembayaran tetapi juga harus semakin fokus pada pelanggan. Sistem mSFA diciptakan untuk membantu pekerjaan tenaga penjual dengan memberi informasi demografi, sejarah belanja dan trend penjualan saat itu. Maka dengan semakin aktifnya seorang tenaga penjual mendalami fungsi-fungsi dan informasi yang ada dalam mSFA kinerjanya diharapkan meningkat.

Survei yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil seperti pada tabel 5.12. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa 59,3% responden setuju bahwa tenaga

penjual merasa nyaman ketika melakukan interaksi dengan mSFA, sedangkan 26,3% responden menyatakan sangat setuju terhadap kenyamanan yang dirasakan tenaga penjual saat berinteraksi dengan mSFA. Rata-rata indikator ini adalah 4,06, hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa tenaga penjual merasa nyaman ketika berinteraksi dengan mSFA. Responden merasa nyaman dalam melakukan interaksi dengan sistem ini mungkin karena faktor kebiasaan yang sudah dilakukan dengan perangkat smartphone yang telah dimiliki. Kemudian dari indikator kenyamanan dalam menyimpan data menunjukkan bahwa 63,4% responden menyatakan setuju bahwa menyimpan data dalam mSFA nyaman. Nilai rata-rata dari indikator ini adalah 4,02 artinya responden cenderung setuju bahwa menyimpan data dalam mSFA adalah nyaman. Selama belum menggunakan mSFA, tenaga penjual akan terbebani untuk menyimpan beberapa catatan seperti *product knowledge*, program promo, daftar tagihan dan lain sebagainya. Dengan perangkat ini semua catatan dapat dimasukkan dalam bentuk digital sehingga tenaga penjual tidak lagi kerepotan dengan berbagai dokumen yang harus disimpan. Demikian pula hasil transaksi penjualan maupun penagihan pada hari itu tidak perlu disimpan dalam bentuk dokumen *hardcopy* karena transaksi sudah langsung tercatat di komputer pusat. Dengan kondisi demikian maka, tenaga penjual tentu merasa lebih nyaman menyimpan data dalam perangkatnya. Dari indikator senang karena aman diperoleh hasil bahwa 65% responden menyatakan setuju bahwa tenaga penjual senang menggunakan mSFA karena sistem yang aman sedangkan 22,6% menyatakan sangat setuju. Rata-rata indikator ini adalah 4,07 artinya responden cenderung setuju bahwa tenaga penjual senang menggunakan mSFA ini karena sistem yang aman. Indikator ini mempunyai nilai rata-rata paling tinggi diantara

indikator yang lain. Keamanan merupakan faktor yang penting dalam mengelola informasi yang berbasis *mobile* karena lebih mudah diretas dari pada sistem yang menggunakan saluran tetap. Responden pengguna mSFA ini ternyata tidak merisaukan masalah keamanan karena mereka percaya bahwa sistem aman. Namun tidak memungkiri kemungkinan lain bahwa mereka tidak terlalu menghiraukan karena bukan tanggung jawabnya. Berikutnya dari tabel 5.12 juga dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu 72% menyatakan setuju bahwa tenaga penjual senang atas kelengkapan sistem. Rata-rata indikator ini adalah 3,99 yang menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa tenaga penjual senang atas kelengkapan sistem mSFA. Indikator berikutnya akan mengetahui keberlanjutan penggunaan mSFA ini dikalangan responden. Penelitian mendapatkan bahwa 56,4% responden menyatakan setuju bahwa karena tampilan mSFA yang menarik maka tenaga penjual mau terus menggunakan, namun 18,5% menyatakan ragu-ragu. Namun rata-rata indikator yang mencapai 3,81 menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa karena tampilan mSFA yang menarik maka tenaga penjual mau terus menggunakan. Namun indikator ini ternyata merupakan indikator dengan nilai rata-rata terendah dibandingkan nilai rata-rata indikator lain yang lain. Variabel penggunaan mSFA dalam penelitian ini menjadi menarik karena sifat penggunaan yang *mandatory*. Artinya setiap tenaga penjual suka tidak suka mau tidak mau tetap wajib menggunakan. Faktor wajib ini mungkin yang mempengaruhi mengapa indikator kemauan untuk terus menggunakan mempunyai nilai terendah dibanding indikator lain, sebab tidak ada pilihan bagi tenaga penjual untuk tidak menggunakan. Semestinya variabel ini tidak dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain seperti kegunaan maupun kemudahan. Maka menjadi penting untuk

menghubungkan variabel ini dengan variabel lain yang berkaitan dengan kinerja tenaga penjual tersebut atau kepuasan kerja.

6.1.9. Kepuasan kerja

Kepuasan Kerja yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Kepuasan Kerja lebih menggambarkan sikap dari pada perilaku. Kepuasan Kerja didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaannya (Spector, 1997). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dibagi dua kelompok yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Porter, 1968). Faktor internal adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri seperti prestasi, kebebasan, harga diri, perasaan bangga dan perasaan lain yang diperoleh dari pekerjaannya. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang tidak secara langsung berhubungan dengan pekerjaannya seperti pujian dari pimpinan, lingkungan kerja dan peralatan. Penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana penggunaan peralatan atau sistem mSFA terhadap Kepuasan kerja. Ada banyak cara dilakukan untuk mengukur kepuasan kerja, namun dua pendekatan yang paling luas digunakan yaitu penilaian tunggal secara umum dan penilaian yang menyangkut sejumlah elemen dan aspek pekerjaan. Dalam penelitian Kepuasan Kerja diukur dari rasa puas karena kesesuaian dengan teknologi yang digunakan, kepuasan terhadap proses/prosedur kerja dan peningkatan ketrampilan kerja yang disebabkan penggunaan teknologi mSFA.

Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa 57,2% responden menyatakan setuju bahwa mSFA memberikan rasa puas karena teknologinya sangat sesuai. Kemudian 27% responden menyatakan sangat setuju. Rata-rata dari item Pernyataan ini adalah sebesar 3,97, yang berarti bahwa rasa puas karena

teknologinya sangat sesuai berpengaruh tinggi terhadap Kepuasan Kerja. Tabel 5.13 juga menunjukkan bahwa pada item penggunaan mSFA memberikan kepuasan dalam proses kerja, 24,3% responden menyatakan sangat setuju dan 56,8% menyatakan setuju. Rata-rata dari item ini adalah 4, yang berarti tinggi pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja. Berikutnya 59,7% responden menyatakan setuju bahwa m-SFA meningkatkan ketrampilan kerja saya. Rata-rata item ini adalah 4,05 yang tertinggi dari indikator / item dalam menentukan pengaruhnya terhadap Kepuasan kerja.

Kepuasan Kerja memberikan dampak yang signifikan terhadap *Job Performance* dan *Turn Over Intention* karyawan (Javed et al, 2014). Oleh sebab itu jika sebuah organisasi atau perusahaan ingin mengimplementasikan teknologi baru perlu memperhitungkan dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan. Keberhasilan dalam mengimplementasikan m-SFA akan memungkinkan untuk meningkatkan kinerja bagi tenaga penjual dalam wujud kinerjanya. Berdasarkan tabel 5.13 dapat disimpulkan bahwa peran m-SFA dalam menciptakan kepuasan kerja adalah bahwa dengan menggunakan teknologi tersebut tenaga penjual merasa mendapat ketrampilan kerja yang lebih baik saat melakukan transaksi di lapangan.

6.1.10. Kinerja

Kinerja dalam penelitian ini adalah persepsi yang dirasakan tenaga penjual tentang kinerjanya ketika menggunakan teknologi tersebut. Menurut Baldauf *et al.* (2001) kinerja mencakup dua konsep, yaitu (1) Perilaku yang ditampilkan oleh tenaga penjualan dan (2) hasil yang didapat dari usaha tenaga penjualan. Kinerja juga sering dimaksudkan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan tenaga penjual (tenaga penjual) dan prestasi tenaga penjual inilah yang menentukan keberhasilan

sebuah perusahaan (Wang and Netemeyer, 2002). Aktifitas tenaga penjual di lapangan yang dijadikan tolok ukur penilaian cukup beragam tergantung pada setiap perusahaan. Dalam penelitian ini variabel Kinerja diukur berdasarkan item-item yang ada dalam penelitian (Cheng dan Chang, 2015) yang disesuaikan dengan kondisi nyata ditempat penelitian dilakukan. M-SFA merupakan bagian dari sistem *Customer Relationship Management* yang bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan hubungan dengan pelanggan sehingga perusahaan semakin mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan sistem ini diharapkan proses penjualan menjadi semakin efektif dan efisien. Dengan menggunakan teknologi ini seharusnya kinerja tenaga penjual juga semakin meningkat.

Sebagaimana digambarkan dalam tabel 5.14 menunjukkan bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel Kinerja adalah 3,65. Nilai rata-rata yang tinggi ini mengindikasikan bahwa penggunaan m-SFA berpengaruh kuat terhadap Kinerja. Item yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah bahwa menggunakan mSFA mampu meningkatkan frekuensi hubungan dengan pelanggan ditunjukkan dengan 64,2% dari 243 responden menyatakan setuju. Hubungan dalam hal ini tidak selalu diartikan dengan tatap muka di tempat dan waktu yang sama, karena dengan teknologi ini seorang tenaga penjual dapat menghubungi dan melakukan transaksi menggunakan perangkat *mobilenya* kapanpun mereka ingin lakukan. Jika pertemuan dengan konsumen adalah salah satu indikator yang menentukan kinerja tenaga penjual maka teknologi ini tentu akan membantu meningkatkan kinerja tenaga penjual. Memang belum ada penelitian tentang dampak penggunaan m-SFA (SFA versi *mobile*) terhadap Kinerja namun menurut Irfan Sabir *et al.* (2013) penggunaan *Sales Force Automation* berdampak positif terhadap *Sales Force Performance*. Penggunaan

SFA juga mampu meningkatkan *Sales Process Effectiveness* dan juga berdampak langsung pada peningkatan *Job Performance* dari *Salesforce* (Stoddard *et al.*, 2006).

6.2. Deskripsi Hubungan antar Variabel Penelitian

6.2.1. Pengaruh Dukungan Teknis terhadap kemudahan menggunakan mSFA

Dari tabel 5.32 dapat diketahui bahwa nilai *critical ratio* (CR) antara Dukungan Teknis terhadap kemudahan adalah 1.13 artinya $CR < t\text{-tabel}$ ($t=2.00$, $\alpha=5\%$) dan dapat diartikan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Dukungan Teknis terhadap Kemudahan. Dengan demikian hipotesis 1, Dukungan Teknis berpengaruh terhadap Kemudahan menggunakan mSFA tidak didukung. Dari tabel 5.16 diperoleh nilai signifikan hasil analisis korelasi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara dukungan teknis dengan variabel kemudahan menggunakan mSFA. Namun nilai koefisien korelasi antara variabel dukungan teknis terhadap kemudahan menggunakan mSFA sebesar 0,421 menunjukkan korelasi yang rendah antara kedua variabel tersebut.

Temuan ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dalam penelitiannya tentang penerimaan sistem Moodle pada mahasiswa di sebuah perguruan tinggi yang dilakukan oleh Sanchez and Hueros (2010) dukungan teknis (*technical support*) mempunyai dampak signifikan positif terhadap persepsi kemudahan menggunakan (*perceived ease of use*). Juga penelitian yang dilakukan oleh (Kwak *et al.*, 2012), tentang penerimaan sistem ERP di sebuah perusahaan, juga didapatkan bahwa variabel Dukungan Teknis mempunyai dampak yang signifikan

positif terhadap variabel Kemudahan menggunakan. Namun temuan ini sesuai dengan yang dilakukan oleh (Son *et al.*, 2012) yang mengatakan bahwa Dukungan Teknis tidak berpengaruh terhadap variabel persepsi kemudahan. Son dan kawan-kawan (2012) melakukan penelitian tentang penerimaan teknologi / perangkat *mobile* di lingkungan tenaga konstruksi dimana penggunaan teknologi tinggi sudah sering digunakan. Lingkungan yang terbiasa menggunakan teknologi tinggi seperti di bidang konstruksi cenderung mudah menerima adanya teknologi yang baru, sehingga dukungan teknis menjadi tidak terlalu masalah bagi mereka sebab teknologi yang baik akan disertai dukungan teknis yang baik pula. Dalam penelitian untuk disertasi ini mayoritas usia tenaga penjual yang menjadi sampel dalam penelitian ini memiliki usia antara 21-30 tahun sebanyak 50,2%. Pekerja pada rentang usia tersebut disebut juga sebagai generasi *Nexters* (atau disebut juga *Neters*, *generation Y*, *Millenials*, dan *Generation Next*) (Robbins and Judge, 2013). Merupakan generasi pertama yang menerima teknologi ATM, DVD, telpon selular, laptop dan internet. Kebiasaan menggunakan komputer sejak kecil menciptakan keyakinan diri yang tinggi saat menerima teknologi baru dengan dasar yang sama yaitu komputer. Keyakinan ini akan menyingkirkan kekhawatiran bahwa mereka tidak mampu mengoperasikan dan memerlukan bantuan. Itulah sebabnya variabel Dukungan Teknis tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemudahan. Perbedaan obyek penelitian dari peneliti sebelumnya memungkinkan mendapatkan hasil yang berbeda. Waktu atau masa penelitian juga akan mempengaruhi hasil penelitian sebab semakin hari manusia semakin terbiasa dengan teknologi yang baru yang semakin dilengkapi dengan dukungan teknis yang semakin baik. Orang semakin percaya bahwa sistem yang baik akan mampu mencegah seorang pengguna melakukan kesalahan dalam mengoperasikan sistem. Dengan demikian maka

pengguna tidak lagi begitu tertarik dengan dukungan teknis karena sudah percaya bahwa sistem yang baik selalu disertai dukungan teknis yang baik.

6.2.2. Pengaruh Pelatihan terhadap Kemudahan menggunakan mSFA

Dalam penelitian ini diperoleh bahwa nilai *critical ratio* antara Pelatihan terhadap kemudahan adalah $4,66^* > t\text{-tabel}$ ($t=2,00$, $\alpha=5\%$) seperti dalam tabel 5.32 yang berarti bahwa Pelatihan berpengaruh signifikan positif terhadap kemudahan menggunakan mSFA. Hal ini diperkuat dari hasil tabel 5.16 yang menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel Pelatihan dengan variabel Kemudahan sebesar 0,560 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelatihan dengan kemudahan dengan korelasi yang sedang. Pelatihan menjadi variabel penentu yang penting dalam memunculkan persepsi kemudahan (kemudahan) untuk menggunakan perangkat atau sistem yang baru. Hasil ini mendukung penemuan (Son *et al.*, 2012) dimana Pelatihan sebagai salah satu isu organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kemudahan. Dalam penelitian yang lain tentang penerimaan sistem ERP, Pelatihan atau pelatihan tetap menjadi variabel yang berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan (Kwak *et al.*, 2012, Rajan and Baral, 2015, Costa *et al.*, 2016).

Pelatihan merupakan kegiatan penjelasan dalam skala yang luas dan dalam hubungan dengan penggunaan sistem yang ditujukan bagi pengguna dan disajikan oleh sumber yang berasal dari internal organisasi maupun eksternal organisasi seperti ahli atau pengembang. Kegiatan pelatihan setiap kali ada sistem baru yang akan diterapkan bagi tenaga penjual di perusahaan distributor ini tetap menjadi hal yang dibutuhkan sebab dari tabel 5.6 diketahui bahwa jawaban

responden rata-rata pada variabel pelatihan adalah 4,01 yang berarti berpengaruh tinggi. Bahkan 68,3% responden menyatakan setuju adanya pelatihan sebelum diterapkannya sistem yang baru. Metode pelatihan yang tepat akan meningkatkan pemahaman dan memunculkan pengalaman sehingga akan memperbesar penerimaan teknologi. Karena dengan pemahan dan pengalaman maka memunculkan persepsi kemudahan bagi pengguna.

6.2.3. Pengaruh Relevansi pekerjaan terhadap Kegunaan mSFA

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai critical ratio (CR) antara Relevansi pekerjaan dengan Kegunaan mSFA adalah 3,31* lebih besar dari nilai t-tabel ($t=2,00$ $\alpha=5\%$). Berarti bahwa secara langsung ada hubungan yang signifikan antara Relevansi pekerjaan dengan Kegunaan mSFA. Hasil analisis korelasi antar variabel seperti ditunjukkan tabel 5.16 memperkuat pendapat bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel Relevansi pekerjaan dengan kegunaan mSFA dengan korelasi yang sedang antara kedua variabel tersebut dengan nilai koefisien korelasi 0.568 dan nilai signifikan 0.000. Relevansi pekerjaan adalah salah satu isu yang berasal dari individu itu sendiri. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menempatkan faktor sosial sebagai determinan dari variabel kegunaan (Son *et al.*, 2012). Demikian pula sesuai dengan teori dari Venkatesh dan Davis (2000), yang menyatakan bahwa Relevansi pekerjaan adalah bagian dari instrumen kognitif yang selalu signifikan sebagai determinan dari persepsi kegunaan.

Sebagai orang yang bertugas di lapangan dan berhadapan langsung dengan konsumen, seorang tenaga penjual terbebani bukan hanya dari target yang sudah ditetapkan perusahaan namun juga dari lingkungan luar perusahaan

seperti kepadatan lalu lintas, karakter pribadi konsumen yang akan berdampak pada kualitas komunikasi dan relasi. Maka bantuan berupa alat atau teknologi diperlukan untuk menyelesaikan tugasnya di lapangan. Sistem m-SFA dirancang dengan tujuan salah satunya adalah meningkatkan kualitas dan frekuensi informasi, maka dari sisi kegunaan, sistem m-SFA tentu berguna bagi tenaga penjual. Dari tabel 5.7 diketahui bahwa rata-rata nilai variabel Relevansi pekerjaan adalah 4,32 termasuk dalam kategori tinggi sehingga bias dikatakan bahwa sistem mSFA ini sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan tenaga penjual dan kesesuaian inilah yang membuat tenaga penjual memberi nilai yang tinggi pula untuk variabel kegunaan yaitu 4,07 seperti terlihat pada tabel 5.11.

6.2.4. Pengaruh Dukungan manajemen terhadap Kegunaan mSFA

Pengujian terhadap hubungan antara Dukungan manajemen dengan Kegunaan mSFA mendapatkan nilai *critical ratio* (CR) 3,54*, lebih besar dari nilai t-tabel ($t=2,00$; $\alpha=5\%$). Dari analisis korelasi menggunakan SPSS pada tabel 5.16 diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.698 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Dukungan manajemen terhadap Kegunaan mSFA dengan korelasi yang tinggi. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa Dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kegunaan mSFA (Costa *et al.*, 2016, Son *et al.*, 2012, Kwak *et al.*, 2012, Cascio *et al.*, 2010).

Dalam penelitian tentang penggunaan perangkat *mobile* dilingkungan kontraktor dukungan manajemen adalah salah satu elemen dari isu organisasi yang mempengaruhi persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan (Son *et al.*, 2012). Dukungan dari pimpinan dalam konteks teknologi informasi adalah

pemahaman manajemen puncak tentang pentingnya teknologi informasi dan keterlibatannya dalam implementasi teknologi ini (Ragu-Nathan *et al.*, 2004). Teknologi informasi termasuk didalamnya adalah mSFA adalah teknologi yang menuntut perubahan perilaku, berbiaya besar namun juga berdampak besar bagi perusahaan. Perubahan perilaku akan mudah terwujud jika tercipta lingkungan yang mendukung penggunaan teknologi tersebut yang diupayakan oleh pimpinan (Weill, 1992; Bajwa, 1998). Kegagalan implementasi teknologi informasi akan secara langsung berdampak pada hilangnya uang yang telah diinvestasikan pada pengadaan teknologi ini. Namun kehilangan yang lebih besar adalah hilangnya kemampuan untuk berdaya saing dengan perusahaan lain. Keterlibatan pimpinan dalam penerapan teknologi mSFA menunjukkan bahwa sistem ini penting untuk digunakan. Dari tabel. 5.8 diketahui bahwa rata-rata nilai responden terhadap variabel ini adalah 4,13 dan termasuk tinggi yang berarti tenaga penjual masih menganggap bahwa pada penerapan mSFA, dukungan dari manajemen atau pimpinan adalah tinggi dan hal tersebut berdampak pada kemudahan tenaga penjual untuk menggunakan sistem tersebut.

6.2.5. Pengaruh Faktor sosial terhadap Kegunaan mSFA

Hasil perhitungan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* (CR) antara sosial influence terhadap kegunaan mSFA adalah 1,0 dan tidak bertanda bintang. Nilai CR < t-tabel ($t=2,00$, $\alpha=5\%$) berarti bahwa *sosial influence* berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kegunaan mSFA. Analisis korelasi antar variabel dalam penelitian ini seperti ada dalam Tabel 5.16 memperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel Faktor sosial dengan Kegunaan mSFA sebesar 0.354 yang berarti korelasi antar kedua variabel tersebut

adalah rendah. Hasil penelitian ini tidak mendukung atau tidak sesuai dengan penelitian tentang penerimaan perangkat *mobile* oleh Biljon dan Kotze (2008) dengan modelnya yang dikenal dengan istilah MOPTAM (*Mobile Phone Technology Acceptance Model*). Penelitian ini juga tidak mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa Faktor sosial berpengaruh positif atau determinan yang kuat terhadap kegunaan (Montazemi and saremi, 2013, son *et al.*, 2012) dan penelitian tentang hal-hal yang mempengaruhi serta dampak penggunaan *mobile* CRM, bahwa Faktor sosial berpengaruh terhadap penerimaan *mobile* CRM (Rodriguez and Trainor, 2016).

Pengguna *mobile* phone atau smartphone saat ini sudah sedemikian banyak mencakup berbagai kalangan, khusus di Indonesia ada hampir 70 juta pengguna smartphone dan terbanyak ke-4 dunia dan diperkirakan pada tahun 2018 akan ada lebih dari 100 juta pengguna (Milward, 2014). Dari data ini maka teknologi mSFA yang juga menggunakan smartphone tentu tidak lagi dianggap sebagai perangkat yang mampu menunjukkan status sosial tertentu. Hal tersebut terlihat dari tanggapan responden seperti yang terlihat dalam tabel 5.9 dimana nilai rata-rata untuk variabel Faktor sosial 3,41 yang artinya hampir bersifat netral atau sedang. Rata-rata tertinggi didapat dari indikator Peran saudara sebagai tenaga penjual mempengaruhi untuk menggunakan mSFA, yaitu sebesar 3,98. Hal ini dimungkinkan karena belum banyak tenaga tenaga penjual (dari perusahaan lain) yang dalam tugas sehari-hari di lapangan menggunakan teknologi ini, sehingga dikalangan tenaga penjual dari perusahaan lain penggunaan teknologi ini mempunyai dampak sosial. Tidak signifikannya pengaruh variabel Faktor Sosial terhadap variabel Kegunaan dipengaruhi pula oleh faktor usia tenaga penjual yang menjadi sampel. Usia tenaga penjual yang menjadi sampel dalam penelitian ini

antara 21-30 tahun sebanyak 50,2%, rentang usia tersebut disebut sebagai generasi *Nexters* (Robbins and Judge, 2013) yang sudah terbiasa dengan teknologi khususnya telpon selular dan internet. Penerapan teknologi dan sistem informasi ditempat peneliti melakukan penelitian bersifat wajib, maka tidak ada pilihan bagi tenaga penjual untuk tidak menggunakan alat tersebut kecuali karena alasan tertentu. Dalam penggunaan teknologi yang bersifat wajib pengguna tidak akan berpikir apakah ada pengaruh sosial atau tidak dalam menggunakannya. Pengaruh variabel Faktor Sosial akan semakin berkurang seiring berkembangnya penggunaan teknologi yang berbasis smartphone ke berbagai bidang kehidupan yang mewajibkan penggunanya untuk menggunakan teknologi tersebut, contohnya dengan adanya aplikasi GOJEK, GRABBIKE, BLUJEK yang menggunakan smartphone dalam bertransaksi.

6.2.6. Pengaruh Kemudahan terhadap Kegunaan mSFA

Hasil pengujian diketahui bahwa nilai *critical ratio* (CR) antara kegunaan terhadap Penggunaan mSFA adalah 3,87* lebih besar dari t-tabel ($t = 2$, $\alpha = 5\%$) yang artinya bahwa secara langsung terdapat pengaruh yang signifikan variabel kemudahan terhadap variabel kegunaan. Hal ini juga diperkuat dengan hasil analisis korelasi seperti yang terlihat dalam tabel 5.16. Dimana nilai koefisien korelasi antara variabel kemudahan terhadap kegunaan mSFA sebesar 0.602 yang menunjukkan adanya korelasi yang tinggi, dengan nilai signifikan sebesar 0.000 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Kemudahan dan Kegunaan merupakan variabel utama dalam TAM (Davis, 1992) dan keduanya merupakan pendorong utama untuk berperilaku menggunakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Davis (1992), Son *et al.*(20012), Maier *et al.*(2012), Kwak *et al.*(2012), Alqudah(2014), Rajan and Baral(2015), Escobar-

Rodriguez and Bartual-Sopena(2015), Costa *et al.*(2016) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan terhadap variabel kegunaan. Teknologi m-SFA adalah alat dan alat diciptakan untuk memudahkan manusia melakukan usaha, jika pengguna sudah merasakan kemudahan dalam menggunakan sebuah peralatan maka mereka akan merasakan manfaat kegunaan alat tersebut.

Dalam tabel 5.10 dapat dilihat bahwa rata-rata dari variabel kemudahan adalah 4,1. Nilai skor yang tinggi ini menunjukkan kepercayaan tenaga penjual bahwa perangkat mSFA tersebut mudah untuk dipahami struktur menunya, mudah dalam menggunakan fitur-fiturnya dan mudah dioperasikan. Juga dari tabel 5.11 dapat dilihat bahwa rata-rata skor untuk variabel kegunaan adalah 4,07. Skor yang termasuk tinggi tersebut mengindikasikan bahwa perangkat mSFA tersebut bermanfaat dalam mempermudah menyelesaikan pekerjaan karena adanya informasi-informasi yang dapat digunakan tenaga penjual selama berhadapan dengan konsumen, juga berguna untuk meningkatkan frekuensi kunjungan termasuk frekuensi komunikasi yang pada akhirnya berguna untuk meningkatkan jumlah transaksi.

Namun hasil penelitian ini tidak sesuai atau justru bertolak belakang terhadap penelitian yang dilakukan oleh Lo *et al.*(2012) yang melakukan penelitian tentang dampak penerapan game dalam proses belajar, yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel kemudahan dengan variabel kegunaan. Perbedaan ini bisa saja disebabkan lingkungan atau responden yang berbeda, jumlah sampel dan perangkat yang digunakan. Lo *et al.*(2012) melakukan penelitian dengan responden dari para staff akademik yang jumlahnya sekitar 40 responden jika responden tersebut juga terlibat dalam pengembangan

sistem pembelajaran maka variabel kemudahan dan kegunaan tidak akan mereka perhatikan, sebab fokusnya adalah hanya pada menggunakan atau tidak. Pada umumnya implementasi sistem atau teknologi baru cenderung bersifat wajib (*mandatory*), dan agar pergantian sistem berjalan dengan baik maka serangkaian persiapan telah dilakukan sampai dengan kondisi pengguna dinilai siap untuk menggunakan teknologi baru. Pengkondisian ini secara langsung akan memupus persepsi ketidak mudahan dan persepsi ketidak gunaan, sehingga variabel kemudahan dan kegunaan dalam model TAM (Davis, 1992) hampir tidak ada gunanya lagi untuk diterapkan dalam penerimaan sistem yang bersifat *mandatory*. Namun perbedaan inilah yang menjadi salah satu daya tarik peneliti untuk menggunakan model TAM.

6.2.7. Pengaruh Kemudahan terhadap Penggunaan mSFA

Pada hasil penghitungan data seperti yang terlihat pada tabel 5.32 diketahui bahwa nilai *critical ratio* (CR) antara kemudahan dengan penggunaan mSFA adalah 3,22*, dimana $CR >$ dari t-tabel ($t=2,00$, $\alpha=5\%$). Dari hasil analisis korelasi pada tabel 5.16 diperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel kemudahan dengan Penggunaan mSFA sebesar 0.647 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Artinya kedua variabel mempunyai hubungan yang signifikan dan korelasi yang tinggi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Kemudahan terhadap penggunaan mSFA. Dalam model TAM (Davis, 1992), variabel kemudahan dan kegunaan merupakan determinan dari variabel *attitude toward use*, kemudian *attitude toward use* mempengaruhi behavioral *intention to use*, baru kemudian variabel *behavioural intention to use* mempengaruhi *actual use*. Dalam Model MOPTAM (Biljon and

Kotze, 2008) variabel *attitude toward use* dihilangkan seperti dalam model TAM2(Venkatesh and Davis, 2000) dan langsung dihubungkan dengan variabel *behavioral intention* baru ke *actual use*. Dalam penelitian ini karena penggunaan mSFA adalah bersifat wajib, maka peneliti langsung menghubungkan variabel kemudahan dan kegunaan dengan variabel *use* (penggunaan mSFA). Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Ngai *et al.*(2005), Sanchez and Hueros(2010), Lin *et al.*(2011), Kwak *et al.*(2012), Abeka(2012), Montazemi and Saremi(2013), Mariani and Gaetani(2013), Rodriguez and Trainor(2016), Rajan and Baral(2015).

Kemudahan atau kemudahan menggunakan merupakan persepsi tenaga penjual bahwa dengan menggunakan mSFA adalah mudah selayaknya menjalankan aplikasi-aplikasi yang biasa ada dalam smartphone. Hal ini dibuktikan bahwa dari tabel 5.10 dimana rata-rata skor untuk variabel ini adalah 4,1 yang termasuk tinggi. Persepsi kemudahan ini membuat tenaga penjual mudah untuk menerima dan selalu menggunakannya dalam setiap aktifitasnya di lapangan. Dari tabel 5.12 juga terlihat bahwa rata-rata skor untuk variabel penggunaan mSFA adalah 3,99 dan termasuk tinggi. Artinya tenaga penjual merasakan kenyamanan saat berinteraksi, keamanan saat menyimpan data hasil transaksi, senang dengan fitur keamanannya, dengan kelengkapan sistemnya dan juga karena perangkat ini menarik untuk digunakan.

Namun hasil penelitian ini tidak sesuai atau berlawanan dengan penelitian dari Escobar-Rodriguez and Bartual-Sopena(2015), Karjaluoto *et al.*(2014), yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel kemudahan terhadap penggunaan mSFA. Perbedaan hasil ini terjadi karena Escobar-Rodriguez and Bartual-Sopena(2015) melakukan penelitian tentang

dampak penggunaan ERP dilingkungan rumah sakit yang merupakan lembaga yang bersifat *public service* atau layanan masyarakat. Lingkungan rumah sakit mempunyai sifat komersil yang tidak sebesar di industri distributor, karena sifat komersil ini akan mempengaruhi tingkat persaingan antar perusahaan sejenis. Persepsi pengguna atau staf terhadap penggunaan teknologi transaksi di dua perusahaan yang berbeda latar belakang dan misinya tentu berbeda. Staf rumah sakit tentu akan lebih perhatian terhadap teknologi medis sedangkan ERP adalah teknologi yang lebih kepada fungsi manajerial. Karena penggunaan system bersifat wajib maka persepsi kemudahan tidak akan mempengaruhi penggunaan sistem tersebut. Peneliti lain Karjaluoto *et al.*(2014) melakukan penelitian dengan cara wawancara yang semi terstruktur kepada manajer dan direktur pemasaran / penjualan tentang cara pandang mereka terhadap teknologi mSFA. Pandangan seorang manajemen / pimpinan pasti berbeda dengan pelaku lapangan sebab fungsi yang dijalankan keduanya juga berbeda. Pimpinan akan memanfaatkan mSFA sebagai alat untuk melakukan analisis penjualan dan semua pekerjaan dapat dilakukan di belakang meja kerja. Sedangkan seorang tenaga penjual akan menggunakan fitur transaksi dalam mSFA selama bekerja dilapangan dan berhadapan langsung dengan konsumen. Para manajer tidak akan menilai dari sisi kemudahan namun lebih menekankan pada pentingnya menggunakan.

6.2.8. Pengaruh Kegunaan terhadap Penggunaan mSFA

Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai *critical ratio* (CR) antara kegunaan terhadap penggunaan mSFA adalah 14,0* seperti terlihat dalam tabel 5.32. Nilai CR ini lebih besar dari nilai t-tabel ($t=2$, $\alpha=5\%$). Artinya bahwa secara langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan

terhadap variabel penggunaan mSFA. Dari analisis korelasi antara variabel Kegunaan terhadap Penggunaan mSFA seperti pada tabel 5.16 diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.862 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Artinya bahwa ada hubungan yang signifikan dengan korelasi yang tinggi antara kedua variabel tersebut. Hasil penelitian ini sesuai atau mendukung model MOPTAM (Biljon and Kotze, 2008). Karena penggunaan mSFA di lingkungan dimana penelitian dilakukan adalah bersifat wajib maka variabel *behavioral Intention* dalam model MOPTAM diabaikan dan langsung dihubungkan dengan *actual use* atau penggunaan mSFA dalam penelitian ini. Kegunaan adalah persepsi sejauh mana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan mSFA akan meningkatkan kualitas pekerjaannya (Davis, 1989). MSFA adalah teknologi yang diciptakan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan khususnya dalam melakukan transaksi baik pembayaran maupun pembelian. Berbagai informasi tentang pelanggan, produk, promosi dan informasi penting lain disajikan dalam bentuk digital sehingga mempermudah pengaksesan dan mobilitas tenaga penjual. Dengan perangkat yang selalu online maka pemesanan barang oleh pelanggan dapat langsung diinformasikan ke stock point terdekat untuk dapat dikirim pada hari itu juga. Jadi dengan fasilitas yang ada dalam sistem maka diharapkan kinerja tenaga penjual menjadi lebih baik. Atas dasar kegunaan-kegunaan tersebut maka harapannya tenaga penjual akan terus bersedia untuk menggunakan dalam melaksanakan tugas di lapangan. Oleh sebab itu variabel kegunaan masih dianggap penting sebagai variabel untuk mengukur kepuasan penggunaan teknologi informasi (Davis, 1989; Venkatesh *et al.*, 1996). Peneliti lain yang juga menghubungkan langsung variabel kegunaan dengan *use* adalah Rajan and Baral (2015), Karjaluoto *et al.* (2014), Kwak *et al.*(2012), Venter *et al.*(2012) dan hasil

dari penelitiannya adalah bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kegunaan dengan *use*.

6.2.9. Pengaruh Penggunaan mSFA terhadap Kepuasan kerja.

Dari tabel 5.32 terlihat bahwa hasil dari perhitungan data yang terkumpul diketahui bahwa nilai *critical ratio* (CR) antara penggunaan mSFA terhadap Kepuasan Kerja adalah 36,08*. Nilai CR lebih besar dari nilai t-tabel ($t=2$, $\alpha=5\%$) artinya bahwa secara langsung ada pengaruh yang signifikan antara variabel penggunaan mSFA terhadap variabel Kepuasan Kerja. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil analisis korelasi antara variabel Penggunaan mSFA terhadap Kepuasan kerja pada tabel 5.16. Dimana diperoleh nilai korelasi koefisien sebesar 0.844 dan nilai signifikan sebesar 0.000 yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan dengan korelasi tinggi antara kedua variabel tersebut. Sikap tenaga penjual dalam menggunakan mSFA diukur dari indikator bahwa tenaga penjual merasa nyaman ketika melakukan interaksi dengan mSFA, nyaman ketika menyimpan data, senang karena sistem yang aman, senang karena kelengkapan fiturnya, tampilan yang menarik membuat tenaga penjual untuk mau terus menerus menggunakannya.

Dari tabel 5.12 dapat dilihat bahwa rata-rata untuk variabel penggunaan mSFA adalah 3,99 termasuk tinggi pengaruhnya dalam menentukan kepuasan kerja. Salah satu fungsi tenaga penjual adalah menjaga hubungan baik dengan konsumen. Dengan hubungan yang baik ini maka kualitas layanan dapat ditingkatkan dan sebaliknya perusahaan mampu memiliki profil belanja konsumen yang baik untuk efisiensi operasionalnya. MSFA memungkinkan untuk membantu tenaga penjual dalam upaya meningkatkan hubungan dengan pelanggan

berdasarkan data, sehingga dihasilkan keuntungan di dua pihak yaitu konsumen dan perusahaan. Sehingga dengan demikian tenaga penjual seharusnya menjadi lebih puas dan nyaman dalam melakukan pekerjaan karena ada dukungan teknologi mSFA ini. mSFA juga dapat digunakan sebagai alat kontrol bagi tenaga penjual dalam melakukan tugas lapangannya. Dengan demikian kepuasan kerja tenaga penjual akan menjadi lebih tinggi karena ia memiliki kendali atas pencapaian kerjanya (Spector, 1997). Dengan demikian maka kesuksesan penggunaan alat akan mempengaruhi kepuasan kerja (*Kepuasan kerja*) dari penggunanya.

6.2.10. Pengaruh Penggunaan mSFA terhadap Kinerja.

Hasil perhitungan dalam penelitian ini diperoleh bahwa nilai *critical ratio* (CR) antara penggunaan mSFA terhadap Kinerja adalah 4,94*. Nilai CR ini lebih besar dari nilai t-tabel ($t=2$, $\alpha=5\%$), berarti bahwa secara langsung variabel penggunaan mSFA berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja. Dari hasil analisis korelasi pada tabel 5.16, diperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel Penggunaan mSFA dengan Kinerja sebesar 0.770 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan korelasi tinggi antara kedua variabel tersebut. Kinerja dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi prestasi kerja yang dihasilkan oleh seorang tenaga penjual atau tenaga penjual. Pengukuran Kinerja tidak dilakukan dari hasil secara obyektif tetapi berdasar persepsi individu tenaga penjual selama menggunakan mSFA. Indikator penilaian yang digunakan disesuaikan dengan komponen-komponen penilaian yang ada di lokasi penelitian seperti peningkatan jumlah *effective call*,

penambahan pelanggan baru, pencapaian target penjualan dan peningkatan keberhasilan penagihan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Scornavacca and Shuterland (2008) yang menyatakan bahwa secara umum penggunaan mSFA mampu meningkatkan kinerja tenaga penjual, juga penelitian dari Sinisalo *et al.* (2015) yang menyatakan bahwa teknologi *mobile* yang merupakan bagian dari *sales force automation (SFA)*, dapat memberikan nilai tambah kepada aktifitas tenaga penjual dengan meningkatkan komunikasi dan menyediakan efisiensi saat mengakses informasi tentang pelanggan. Teknologi mSFA yang menggunakan perangkat *mobile* sangat mungkin meningkatkan *effective call*, sebab jika terpaksa maka konsumen dapat dihubungi dengan cara telpon atau sms. Waktu kunjungan di sebuah toko juga dapat dikurangi karena berbagai informasi dapat disajikan dengan cepat sehingga kemungkinan untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang dikunjungi. Karena waktu kunjungan berkurang maka berpotensi untuk mengunjungi outlet atau pelanggan baru, sehingga jumlah pelanggan juga berpotensi bertambah. Maka penggunaan mSFA mampu meningkatkan kinerja tenaga penjual.

6.2.11. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Dari tabel 5.32 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan diperoleh nilai *critical ratio* (CR) antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja adalah 2,52* dan nilai ini lebih besar dari nilai t-tabel ($t=2$, $\alpha=5\%$). Berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja. Dari hasil analisis korelasi seperti pada tabel 5.16 diperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel Kepuasan kerja dengan Kinerja sebesar 0.755 dengan nilai signifikan sebesar

0.000. Disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan korelasi yang tinggi antara kedua variabel tersebut. Signifikansi antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja telah lama dikemukakan oleh (Judge *et al.*, 2001) dan (Petty *et al.*, 1984). Menurut kedua peneliti tersebut bahwa kinerja dapat ditingkatkan dengan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh *tenaga penjual* setelah menggunakan mSFA mempunyai nilai rata-rata tinggi yaitu 4,01 seperti terlihat dalam tabel 5.13. Kepuasan tersebut karena mereka merasa teknologinya sesuai, mendukung proses pekerjaannya dan meningkatkan keterampilan mereka dalam beraktifitas di lapangan saat melakukan transaksi penjualan, penagihan maupun penawaran promosi. Teknologi yang berbasis komunikasi *mobile* juga telah memberi keleluasaan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan konsumen lebih baik. Hal tersebut membuat efisiensi waktu di lapangan saat bertemu dengan pelanggan lama, maka dampak selanjutnya adalah waktu yang lebih luang dapat dimanfaatkan untuk mencari pelanggan baru. Dengan demikian maka kinerja dari tenaga penjual otomatis akan meningkat.

Persepsi kinerja yang dirasakan tenaga penjual Kinerja dalam penelitian ini juga menghasilkan nilai rata-rata yang tinggi yaitu 3,65 seperti terlihat dalam tabel 5.14. Dari hasil nilai rata-rata yang diperoleh kedua variabel Kepuasan Kerjadan Kinerja ini maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang positif antara variabel Kepuasan Kerja dengan Kinerja. Dan hasil penelitian ini berarti sesuai dengan pendapat peneliti terdahulu seperti Judge *et al.* (2001), Petty *et al.*(1984) dan Dekoulou and Trivellas (2015).

6.2.12. Peran variabel Mediasi

6.2.12.1. Peran mediasi variabel Kemudahan

Berdasarkan hasil analisis data bahwa satu diantara dua anteseden Kemudahan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, yaitu variabel Pelatihan. Juga terbukti bahwa variabel Kemudahan secara langsung juga berpengaruh signifikan terhadap variabel Penggunaan mSFA. Demikian pula variabel Kemudahan ini juga berpengaruh signifikan terhadap variabel Kegunaan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan mampu menjadi variabel mediasi pengaruh variabel anteseden Kemudahan yaitu variabel Pelatihan. Dari tabel 5.34 terlihat bahwa koefisien *indirect effect* Pelatihan terhadap variabel penggunaan mSFA melalui Kemudahan sebesar 0,081 yang berarti bahwa variabel Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mSFA melalui variabel Kemudahan. Dari hal ini dapat pula dikatakan bahwa penggunaan mSFA dapat semakin ditingkatkan dengan semakin meningkatnya Kemudahan yang disebabkan semakin baiknya Pelatihan. Dengan Pelatihan yang baik dan intensif maka akan memunculkan persepsi kemudahan yang kemudian memunculkan persepsi kebergunaan teknologi ini.

Sebagai perusahaan yang berskala nasional maka penggunaan teknologi sesuai zamannya sudah menjadi semacam *credo* yang harus dijalankan. Penggunaan teknologi mSFA yang merupakan bagian dari sistem CRM mempunyai banyak keunggulan dibandingkan dengan menggunakan cara-cara konvensional. Kemudahan akses ke pelanggan untuk melakukan komunikasi dan keterpaduan informasi yang berguna saat melakukan transaksi atau kunjungan kepada konsumen memberikan nilai lebih yang mampu menghasilkan efisiensi dan efektifitas. Semakin sering seorang tenaga penjual menggunakan perangkat

mSFA akan memungkinkan memunculkan kepuasan pribadi dan selanjutnya dapat meningkatkan kinerjanya sebagai seorang *tenaga penjual*. Namun supaya *tenaga penjual* mau selalu menggunakan perangkat ini maka mereka harus diyakinkan terlebih dahulu bahwa perangkat atau teknologi ini berguna bagi penyelesaian pekerjaannya sebagai orang lapangan. Proses meyakinkan adalah bila dilakukan sistem pelatihan Pelatihan yang terstruktur sehingga secara bertahap *tenaga penjual* semakin memahami kegunaan teknologi mSFA ini.

6.2.12.2. Peran mediasi variabel Kegunaan

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kegunaan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan mSFA. Seperti terlihat dalam tabel 5.34 bahwa dua anteseden variabel Kegunaan terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan yaitu variabel Relevansi pekerjaan dan Dukungan manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kegunaan merupakan variabel mediasi pengaruh dua variabel anteseden Kegunaan yaitu Relevansi pekerjaan dan Dukungan manajemen.

a. Pengaruh tidak langsung variabel Relevansi pekerjaan terhadap penggunaan mSFA melalui Kegunaan.

Koefisien *indirect effect* Relevansi pekerjaan terhadap Penggunaan mSFA melalui Kegunaan adalah sebesar 0,185 seperti terlihat dalam tabel 5.34. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Relevansi pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan mSFA melalui Kegunaan. Ketika teknologi mSFA dianggap sesuai dengan kebutuhan tenaga penjual dalam melaksanakan tugasnya dan mampu membantu tenaga penjual untuk

meningkatkan kualitas pekerjaannya maka akan meningkatkan penggunaan teknologi tersebut.

Teknologi mSFA dibuat sebagai alat bantu bagi tenaga penjual dalam melakukan transaksi dengan konsumennya. Bantuan tersebut bertujuan agar konsumen menjadi semakin memuaskan layanan terhadap konsumen sehingga konsumen menjadi loyal dengan perusahaan dan akan terus melakukan transaksi. Caranya adalah dengan memberikan berbagai informasi yang membantu konsumen untuk membuat keputusan dalam bertransaksi. Saat bertugas dilapangan, mSFA memberikan panduan konsumen mana saja yang harus dikunjungi dan transaksi apa yang harus dilakukan. Dengan fasilitas yang ada dalam mSFA maka tenaga penjual akan merasakan bahwa teknologi ini sesuai dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Kesesuaian dengan pekerjaan akan meningkatkan persepsi bahwa teknologi mSFA memang berdaya guna dan mampu meningkatkan kualitas kerjanya. Maka persepsi kegunaan ini akan secara signifikan positif meningkatkan penggunaan teknologi mSFA.

b. Pengaruh tidak langsung variabel Dukungan manajemen terhadap Penggunaan mSFA melalui Kegunaan

Tabel 5.34 memperlihatkan bahwa koefisien pengaruh Dukungan manajemen secara tidak langsung terhadap variabel Penggunaan mSFA melalui Kegunaan sebesar 0,256. Hal ini menyatakan bahwa secara tidak langsung variabel Dukungan manajemen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Penggunaan mSFA melalui Kegunaan.

Semakin besar dukungan dari pimpinan bagi tenaga penjual untuk menggunakan teknologi mSFA menyiratkan bahwa teknologi ini memang penting

bagi perusahaan sehingga meningkatkan persepsi kegunaan sehingga tenaga penjual mau menggunakan teknologi ini lebih baik. Ketika pimpinan perusahaan memberikan dukungan untuk karyawannya maka karyawan tersebut menjadi tidak ragu lagi untuk menerima teknologi yang baru. Karyawan akan merasakan bahwa teknologi ini begitu penting dan berdaya guna bagi perusahaan saat pimpinan perusahaan mau turun tangan untuk memberikan dukungan. mSFA adalah sebuah sub sistem dari *Customer Relationship Management (CRM)*. Sistem CRM mengintegrasikan data-data dari berbagai sub sistem untuk menghasilkan informasi yang terpadu. Kesulitan dalam menerapkan teknologi ini adalah menuntut integrasi data dari berbagai bagian atau sistem yang ada. Sehingga karena menyangkut beberapa bagian perusahaan yang harus terlibat maka perlu adanya dukungan penuh dari pimpinan.

6.2.12.3. Peran mediasi variabel Penggunaan mSFA

Dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa variabel Penggunaan mSFA secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kejadian dengan variabel Kinerja. Juga bahwa variabel Kemudahan juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Penggunaan mSFA. Demikian pula variabel Kegunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan mSFA. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa variabel Penggunaan mSFA mampu menjadi mediasi yang menjembatani pengaruh variabel Kemudahan dan variabel Kegunaan terhadap Kepuasan Kerja maupun terhadap Kinerja.

Koefisien *indirect effect* Kemudahan terhadap Kepuasan Kerjamelalui variabel Penggunaan mSFA sebesar 0,176 menyatakan bahwa Kemudahan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Penggunaan mSFA. Hal ini dapat pula diartikan bahwa meningkatnya penggunaan mSFA yang diakibatkan oleh meningkatnya Kemudahan akan berdampak pada meningkatnya Kepuasan kerja. Dari tabel juga dapat dilihat bahwa koefisien *indirect effect* antara kegunaan terhadap Kepuasan Kerja melalui Penggunaan mSFA sebesar 0,630 menyatakan bahwa kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Penggunaan mSFA. Maka dapat pula dikatakan bahwa Kepuasan Kerja akan meningkat jika Penggunaan mSFA juga meningkat karena persepsi Kegunaan yang semakin tinggi.

Demikian pula dari tabel 5.34 dapat diketahui bahwa koefisien *indirect effect* Kemudahan terhadap Kinerja melalui Penggunaan mSFA sebesar 0,108 mengatakan bahwa Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja melalui Penggunaan mSFA. Ini berarti bahwa Kinerja dapat semakin tinggi jika Penggunaan mSFA semakin tinggi karena faktor kemudahan menggunakan yang juga tinggi. Nilai koefisien *indirect effect* Kegunaan terhadap Kinerja melalui Penggunaan mSFA sebesar 0,387 berarti bahwa Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja melalui Penggunaan mSFA. Dengan kata lain bahwa meningkatnya Penggunaan mSFA karena naiknya Kegunaan akan mampu meningkatkan Kinerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan kerja adalah adanya penggunaan teknologi yang tepat, yang mampu menaikkan kualitas kerja dan memberikan unsur efisien dan efektif. Teknologi mSFA yang secara khusus ditujukan untuk membantu pekerjaan tenaga penjual akan meningkatkan kepuasan kerja tenaga penjual jika tenaga penjual mau menggunakan teknologi tersebut secara terus menerus. Namun meskipun demikian teknologi ini mSFA ini

memang ditujukan untuk secara otomatis mampu meningkatkan kinerja tenaga penjual dengan efisiensi waktu, fleksibilitas dan kemudahan akses informasi yang tepat guna sehingga mampu mengurangi waktu transaksi dengan konsumen tanpa mengurangi kualitas relasi dengan konsumen atau bahkan sebaliknya mampu meningkatkan hubungan dengan konsumen. Kinerja tenaga penjual ini akan semakin tinggi tentunya jika tenaga penjual secara terus menerus menggunakan teknologi mSFA tersebut dalam tugas kesehariannya.

6.2.12.4. Peran mediasi variabel Kepuasan kerja

Hasi penelitian mendapatkan bahwa variabel Penggunaan mSFA berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan kerja. Dan variabel Kepuasan Kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel Kepuasan Kerjamampu menjalankan peran mediasi antara variabel Penggunaan mSFA dengan variabel Kinerja. Meskipun variabel Kinerja secara langsung juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja. Jadi boleh dikatakan bahwa begitu pentingnya variabel Penggunaan mSFA ini terhadap variabel Kinerja, karena baik secara langsung maupun tidak langsung variabel penggunaan mSFA ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja.

Teknologi mSFA diciptakan untuk memperpendek siklus penjualan, mempermudah melakukan transaksi / mendapatkan peluang dan untuk meningkatkan daya saing, terbukti bahwa pegguan teknologi mSFA dapat meningkatkan produktivitas dengan cara mengetahui kapabilitas pasar (Tanner and Shanon, 2005). Disamping mampu untuk meningkatkan kinerja, maka teknologi ini juga dapat meningkatkan efisiensi (Erfmeyer and Johnson, 2001).

Dari kemampuan yang ada dalam teknologi ini maka penggunaan teknologi mSFA mempunyai manfaat langsung yaitu meningkatkan kinerja. Dari sisi lain, teknologi ini juga memberikan dampak tidak langsung yaitu kepuasan kerja. Secara empiris ada penelitian tentang penerimaan teknologi mSFA dan memperoleh kesimpulan bahwa 70% respondennya menolak teknologi ini (Bush *et al.*, 2005). Namun dalam penelitian ini seperti terlihat pada tabel 5.13 bahwa nilai rata-rata untuk variabel Kepuasan Kerja adalah 4,01 yang mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi ini memberikan kepuasan bagi responden. Secara umum fitur-fitur yang ada dalam teknologi mSFA diciptakan agar tenaga penjual menjadi lebih mudah dalam berkarya. Pengoperasian teknologi mSFA yang berbasis teknologi *mobile* akan memberikan banyak manfaat bagi tenaga penjual untuk mengefisienkan pekerjaannya. Keberagaman informasi yang diberikan teknologi mSFA akan meningkatkan ketrampilan tenaga penjual dalam melakukan negosiasi, sebab mereka berbicara berdasarkan data atau fakta lapangan. Tabel 5.34 memperlihatkan bahwa koefisien *direct effect* variabel Penggunaan mSFA terhadap variabel Kepuasan Kerja adalah sebesar 0,861 yang menyatakan bahwa variabel Penggunaan mSFA berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan kerja. Demikian pula koefisien *direct effect* variabel Kepuasan Kerja terhadap variabel Kinerja adalah 0,287 yang berarti bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Semakin tinggi Kepuasan Kerja maka semakin tinggi pula Kinerja.

6.3. Pembahasan model secara keseluruhan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi mSFA dan sekaligus

dampak dari penggunaan teknologi mSFA terhadap kepuasan kerja dan kinerja tenaga penjual. Konstruk model penelitian ini mengacu teori keperilakuan dalam penerimaan dan penggunaan teknologi informasi, khususnya teknologi *mobile* dengan model MOPTAM yang dimodifikasi sesuai lingkungan tempat penelitian dan dampaknya terhadap individu pengguna. Dari literature dan penelitian terdahulu maka diperoleh sepuluh variabel sebagai acuan dan yang terbagi menjadi tujuh variabel eksogen dan tiga variabel endogen. Variabel eksogen tersebut meliputi : Dukungan Teknis, Pelatihan, Relevansi pekerjaan, Dukungan manajemen, Faktor sosial, Kemudahan dan Kegunaan. Sedangkan variabel endogen terdiri dari : Penggunaan mSFA, Kepuasan Kerja dan Kinerja.

Untuk mengetahui apakah konstruk yang dibentuk sudah layak atau belum maka dilakukan pengujian konstruk (model). Berdasarkan hasil penelitian seperti terlihat pada tabel 5.31, diketahui bahwa indeks *global optimization* GFI sebesar 0,972. Nilai GFI ini lebih besar dari nilai *cut off* sebesar 0,90, sehingga dengan demikian konstruk yang telah terbentuk dinyatakan baik. Model struktural ini layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel eksogen dan variabel endogen seluruh jalur dalam model.

a. Model Anteseden Kemudahan.

Variabel kemudahan dipengaruhi oleh dua variabel yaitu variabel Dukungan Teknis dan variabel Pelatihan. Namun hasil analisis mendapatkan bahwa pengaruh variabel Dukungan Teknis terhadap variabel Kemudahan secara statistik tidak signifikan. Sehingga hanya variabel Pelatihan yang memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel Kemudahan dengan grand total efek sebesar 0,399 seperti dapat dilihat dalam tabel 5.34. Model ini memberikan

kesimpulan bahwa dalam penggunaan mSFA variabel eksternal Dukungan Teknis tidak lagi diperlukan dalam memprediksi variabel Kemudahan.

b. Model Anteseden Kegunaan.

Variabel Kegunaan dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu variabel Relevansi pekerjaan, Dukungan manajemen dan Faktor sosial. Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh bahwa pengaruh variabel Faktor sosial terhadap variabel Kegunaan tidak signifikan. Diantara kedua variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kegunaan yaitu variabel Relevansi pekerjaan dan variabel Dukungan manajemen yang paling dominan adalah variabel Dukungan manajemen dengan nilai total efek sebesar 0,350 (lihat tabel 5.34). Hasil ini tidak mendukung teori MOPTAM yang menyatakan bahwa Faktor sosial mempengaruhi variabel Kegunaan dan variabel Kemudahan.

c. Model pengaruh variabel Kegunaan dan variabel kemudahan terhadap variabel Penggunaan mSFA

Variabel Penggunaan mSFA adalah variabel endogen yang inti dalam penelitian ini, sesuai dengan model penerimaan teknologi TAM (Davis, 1989) dan MOPTAM (Van Biljon and Kotze, 2008) variabel ini dipengaruhi oleh dua variabel eksogen yaitu Kemudahan dan Kegunaan. Berdasarkan hasil perhitungan dari data yang masuk dapat dikatakan bahwa variabel yang memiliki total efek terbesar terhadap Penggunaan mSFA adalah variabel Kegunaan yaitu sebesar 0,732 (lihat tabel 5.34). artinya variabel Kegunaan memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel Penggunaan mSFA. Bagi yang telah terbiasa menggunakan perangkat *mobile phone*, mengoperasikan system yang ada dalam *mobile phone* bukan hal yang asing lagi, mungkin itu sebabnya bahwa variabel Kemudahan atau

kemudahan menggunakan sudah tidak lagi diperhatikan. Pengguna lebih fokus pada fungsi atau kegunaan teknologi ini dalam menunjang pekerjaannya.

d. Model pengaruh variabel Penggunaan mSFA terhadap Kepuasan kerja

Variabel Kepuasan Kerja dalam model penelitian ini dipengaruhi oleh variabel Penggunaan mSFA. Dari tabel 5.34 yang menggambarkan hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel terlihat bahwa nilai total efek variabel Penggunaan mSFA terhadap Kepuasan Kerja adalah sebesar 0,861. Dengan demikian maka variabel Penggunaan mSFA mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel Kepuasan kerja. Belum ada penelitian sebelumnya membuat hasil penelitian ini adalah hal yang baru yang akan berkontribusi untuk melengkapi model yang pernah ada.

e. Model pengaruh variabel Penggunaan mSFA dan variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Model penelitian ini menempatkan Kinerja sebagai ujung dari model. Cukup beralasan karena dalam dunia bisnis segala upaya tentu akan ditujukan untuk meningkatkan kinerja bisnis. Tetapi kinerja bisnis yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kinerja tenaga penjual yang dirasakan. Ada tiga jalur yang mempengaruhi variabel Kinerja yaitu : Variabel Kepuasan Kerja secara langsung, Variabel Penggunaan mSFA secara langsung dan variabel Penggunaan mSFA melalui variabel Kepuasan kerja. Nilai total efek dari ketiga jalur tersebut adalah jika berasal dari variabel Penggunaan mSFA baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan kerja, yaitu sebesar 1,305.

6.4. Temuan Penelitian dibandingkan penelitian terdahulu

Kerangka analisis yang digunakan sebagai dasar dalam menjelaskan fenomena penelitian ini adalah Teori Penerimaan Teknologi khususnya model penerimaan teknologi *mobile* (MOPTAM) dari Van Biljon and Kotze (2008), Model penerimaan teknologi TAM2 dari Venkatesh and Davis (2000) dan Model penerimaan teknologi dari Igbaria *et al.* (1997). Selain itu hasil dari kajian penelitian terdahulu khususnya yang berkenaan dengan hubungan antar variabel juga digunakan sebagai pembanding dan penyempurna pemahaman dalam temuan penelitian ini.

Teori penerimaan teknologi TAM2 (Venkatesh and Davis, 2000) dan MOPTAM (Van Biljon and Kotze, 2008) akan digunakan sebagai pendekatan utama untuk menjelaskan dan memprediksi penggunaan teknologi mSFA. Teori penerimaan teknologi *mobile* yang dikenal dengan *Mobile Phone Technology Acceptance Model* (MOPTAM) dari Van Biljon and Kotze (2008) merupakan pengembangan dari teori-teori penerimaan teknologi yang sudah ada khususnya TAM (Davis, 1989). Model MOPTAM menghapuskan variabel *attitude toward use* dari TAM karena dalam penelitiannya tidak ditemukan adanya pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap variabel *attitude toward use*. Dengan kata lain persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan tidak menghalangi seseorang untuk menggunakan *mobile phone*. MOPTAM menambahkan variabel Faktor sosial (dampak sosial) sebagai variabel yang mempengaruhi variabel Kemudahan dan Kegunaan. Dalam kaitannya dengan penggunaan mSFA yang bersifat wajib maka model MOPTAM ini dinilai sesuai, dimana penggunaan sistem tidak lagi melalui *attitude toward use* maupun *Behavioral Intention* tetapi langsung ke *Actual Use* atau dalam penelitian ini menggunakan nama variabel Penggunaan

mSFA. Model TAM2 dari Venkatesh and Davis (2000) digunakan untuk menilai peran variabel Relevansi pekerjaan yang dinilai mempengaruhi variabel Kegunaan.

Model penerimaan teknologi Igbaria (1994) menggambarkan bahwa ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi. Faktor tersebut adalah dukungan dari internal organisasi (*intraorganizational factors*) dan dukungan dari luar (*extraorganizational factors*). Faktor-faktor dari dalam organisasi meliputi Pelatihan dan Dukungan manajemen. Sedangkan faktor-faktor dari luar organisasi adalah Dukungan Teknis. Meskipun pengadaan teknologi mSFA dari luar organisasi tetapi pelatihan untuk tenaga penjual dilakukan oleh internal perusahaan. Sedangkan dukungan teknis tetap dilakukan oleh vendor sebagai jaminan.

Berikut adalah beberapa temuan dari penelitian ini :

1. Variabel Dukungan Teknis berpengaruh positif terhadap Kemudahan tetapi secara statistik tidak signifikan. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa Dukungan Teknis berpengaruh signifikan terhadap Kemudahan (Sanchez and Hueros, 2010, Kwak *et al.*, 2012). Peredaran smartphone yang berisi beragam aplikasi dalam dua tahun terakhir cukup tajam kenaikannya melebihi penjualan non smartphone terlebih-lebih *fixed phone*. Semakin banyak orang yang terbiasa mengoperasikan sistem atau aplikasi yang tersimpan didalam perangkat smartphone. Karena terbiasa maka jarang yang akan berpikir ke persoalan teknis. Mereka berpikir bahwa teknologi yang ditawarkan pasti sudah bebas dari kesalahan. Demikian pula dalam kasus pemakaian mSFA ini, dimana responden tenaga penjual sebagian besar sudah terbiasa menggunakan smartphone. Maka wajar jika

mereka tidak mempersoalkan dukungan yang bersifat teknis entah dari manapun dukungan itu. Mereka menganggap wajar pemakaian teknologi tersebut. Dari sisi usia, lebih dari 90% responden adalah mereka yang disebut Generasi Y atau ada pula yang menyebut sebagai generasi *Nexters*. Generasi ini menjalani kehidupan dengan bantuan ATM, DVD, telpon selular, laptop dan internet, maka teknologi mSFA mereka anggap bukan lagi teknologi yang asing dan perlu mereka khawatirkan. Dengan penggunaan yang bersifat wajib maka kekuatiran akan kesulitan, kerusakan, kegagalan dan kesalahan selama mengoperasikannya boleh dikatakan sudah tidak ada lagi. Mereka percaya bahwa teknologi mSFA yang mereka gunakan adalah teknologi yang cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan persepsi demikian mereka menjadi tidak lagi mengkhawatirkan kegagalan teknologi saat melakukan interaksi dan cenderung tidak lagi memerlukan dukungan teknis. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Son *et al.*, 2012, tentang penerimaan teknologi *mobile* kepada para pekerja konstruksi Korea.

2. Dalam model MOPTAM variabel Faktor sosial merupakan variabel yang mempengaruhi variabel Kemudahan dan Kegunaan, namun hal tersebut tidak terbukti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh variabel Faktor sosial terhadap Kegunaan adalah tidak signifikan. Hasil penelitian ini juga berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengaruh sosial adalah kunci berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan (Venkatesh, 2000, Lee *et al.*, 2006, Rodriguez and Trainor, 2015). Pedersen, (2005) dan Kulviwat *et al.*(2009) juga mengatakan bahwa seseorang cenderung mengadopsi perangkat komputasi *mobile* untuk meningkatkan status sosialnya. Merujuk definisi *sosial influence* dari

Venkatesh (2003) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial adalah persepsi individu pentingnya orang lain tahu bahwa ia menggunakan teknologi baru, maka hasil penelitian ini dapat dikatakan sesuai dengan penelitian Venkatesh (2003). Pada saat ini *mobile phone* bukan lagi teknologi yang baru. Perangkat ini mudah diperoleh dengan harga yang semakin murah. Penggunaanya juga sudah terdistribusi luas dan merengkuh semua lapisan masyarakat. Bahkan perangkat *smartphone* yang merupakan *mobile phone* dengan kemampuan komputasi telah mengalahkan penjualan PC (*personal computer*). Maka penggunaan *mobile phone* sudah tidak mempunyai dampak sosial lagi. Sistem mSFA merupakan perangkat yang wajib digunakan bagi tenaga penjual ditempat peneliti melakukan penelitian. Karena bersifat wajib maka semua tenaga penjual ingin segera memakai teknologi tersebut tanpa menggunakan pertimbangan-pertimbangan lain termasuk dampak sosial. Mereka menggunakan teknologi mSFA karena mereka diwajibkan menggunakan dan akan mengalami kesulitan sendiri jika tidak menggunakan. Itulah sebabnya variabel *sosial influence* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan dalam penelitian ini.

3. Penelitian ini menemukan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Penggunaan mSFA dengan Kepuasan kerja. Belum adanya penelitian sebelumnya yang membahas secara khusus hubungan antara variabel Penggunaan mSFA terhadap Kepuasan Kerjamenjadikan temuan ini adalah sebuah kebaruan khususnya dalam penelitian mengenai dampak penggunaan mSFA terhadap pengguna dengan menggunakan teori penerimaan teknologi. Secara umum hasil penemuan ini mendukung penelitian Porter and Lawler (1968) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja ditentukan oleh faktor internal

dan faktor eksternal. Dimana salah satu faktor eksternal yang dimaksud adalah peralatan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Altar and Sweiss (2010) dimana dikatakan bahwa Kepuasan Kerjakaryawan dipengaruhi oleh adanya akses teknologi informasi dan komunikasi. Sedikit berbeda dari penelitian Limbu *et al.*(2014) yang mengatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak secara langsung mempengaruhi Kepuasan Kerjasetapi melalui kinerja dari staf administrasi penjualan. Namun masih menurut Limbu *et al.*,(2014) orientasi tenaga penjual terhadap TIK memoderasi dukungan terhadap *Kepuasan kerja*. Penerapan mSFA ditujukan untuk mempermudah tenaga penjual melakukan pekerjaannya sehari-hari dengan memberi informasi tentang pelanggannya sehingga diharapkan dapat lebih meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Maka penggunaan mSFA tentu akan meningkatkan kepuasan kerja dari tenaga penjual.

4. Dalam penelitian ini ditemukan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara variabel penggunaan mSFA dengan Kinerja. Belum adanya penelitian sebelumnya yang menghubungkan variabel penggunaan mSFA dengan Kinerja membuat temuan dalam penelitian merupakan hal yang baru dalam model penerimaan teknologi khususnya mSFA. Teknologi mSFA adalah bagian dari sistem CRM yang dikhususkan bagi tenaga penjual yang bertujuan untuk membantu tenaga penjual dalam melakukan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Informasi dari sistem mSFA mampu membuat tenaga penjual lebih efisien dan efektif dalam berinteraksi dengan tenaga penjual. Informasi dari mSFA ini mampu meningkatkan hubungan antara tenaga penjual dengan pelanggan (Sinisal *et al.*, 2015). Tenaga penjual mampu melakukan transaksi

tanpa harus bertemu, meskipun dari sudut pandang lain mSFA dianggap mengurangi kontak personal (Sinisalo *et al.*, 2015) yang mungkin masih diperlukan. Secara umum penghematan berbagai sumber daya seperti waktu dan pikiran diharapkan akan meningkatkan kinerja tenaga penjual. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Rodriguez and Trainor (2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penggunaan mCRM terhadap produktifitas tenaga penjual.

Tabel 6.1. Temuan Penelitian dibandingkan Penelitian Terdahulu

No.	Pengaruh antar variabel	Teori	Penelitian terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Sekarang	Temuan Penelitian Sekarang
1.	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;	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif tidak signifikan	Tidak mendukung
2.	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	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung
3.	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)	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung
4.	Dukungan manajemen berpengaruh terhadap kegunaan	TAM2, Venkatesh dan Davis(2000), UTAUT, Venkatesh <i>et al.</i> (2003) ; MOPTAM, Van	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	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung

		Biljon dan Kotze(2008)				
5.	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	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif tidak signifikan	Tidak mendukung

No.	Pengaruh antar variabel	Teori	Penelitian terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Sekarang	Temuan Penelitian Sekarang
6.	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	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung
7.	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	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung
8.	Kegunaan berpengaruh terhadap	TAM, Davis (1989); MOPTAM, Van Biljon dan Kotze(2008)	Maier <i>et al.</i> , 2012; Mariani <i>et al.</i> , 2013; Escobar-Rodriguez and	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung

	penggunaan mSFA		Bartual-Sopena, 2015			
9.	Penggunaan mSFA berpengaruh terhadap <i>kepuasan kerja</i>	Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013)	Attar dan Sweiss, 2010; Revels <i>et al.</i> , 2010; Maier <i>et al.</i> , 2012; Adetoro, 2014; Limbu <i>et al.</i> , 2014, Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013);	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung
10.	Penggunaan mSFA berpengaruh terhadap Kinerja	Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013)	Irfan Sabir <i>et al.</i> , 2013; Rajan and Baral, 2015	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung

Lanjutan tabel 6.1.

Lanjutan tabel 6.1.

No.	Pengaruh antar variabel	Teori	Penelitian terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Sekarang	Temuan Penelitian Sekarang
11.	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja	Seashore, (1975), Stoddard, (2006)	Mengüç, B. (1996).; Javed <i>et al.</i> , 2014; Dekoulou and Trivellas, 2015	Berpengaruh positif signifikan	Berpengaruh positif signifikan	Mendukung

6.5. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi secara teoritis terhadap pengembangan bidang Ilmu Administrasi Bisnis khususnya dalam pengembangan model penerimaan sistem informasi seperti model penerimaan teknologi *mobile* (MOPTAM) dari Van and Kotze (2008), Model penerimaan teknologi TAM2 dari Venkatesh and Davis (2000) dan Model penerimaan teknologi dari Igbaria *et al.* (1997). Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai model untuk diimplementasikan di perusahaan distributor yang telah membekali tenaga penjualnya dengan sistem informasi berbasis *mobile* dalam transaksi maupun dunia bisnis pada umumnya untuk mengetahui dampak penggunaan sistem informasi berbasis *mobile* terhadap kinerja perusahaan. Karena mSFA adalah bagian dari sistem CRM maka kesuksesan dalam menggunakan mSFA akan

berdampak pula kepada keberhasilan penerapan sistem CRM sehingga mampu menghasilkan kebijakan yang berpijak kepada harapan pelanggan untuk lebih meningkatkan kesetiaan pelanggan.

6.5.1. Kontribusi Teoritis

Kontribusi secara teoritis terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis khususnya dalam pengembangan model penerimaan sistem informasi berbasis teknologi *mobile*. Kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis terhadap model determinan kemudahan dan kegunaan terhadap penggunaan mSFA menunjukkan bahwa variabel Dukungan Teknis sebagai variabel prediktor untuk variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Dalam model penerimaan teknologi Igbaria *et al.* (1997) Dukungan Teknis merupakan salah satu dari faktor-faktor internal organisasi yang mempengaruhi variabel kemudahan disamping faktor internal lain yaitu Dukungan manajemen dan Pelatihan. Oleh sebab itu untuk selanjutnya variabel Dukungan Teknis dapat dihapuskan dalam dari model ini karena sudah tidak relevan lagi. Semakin baik kualitas dari sebuah sistem selalu diiringi dengan dukungan teknis yang semakin baik. Pengguna teknologi semakin sadar akan pentingnya dukungan teknis demikian juga bagi pengembang atau vendor. Maka perkembangan dukungan teknis pada saat ini boleh dikatakan sudah semakin baik sehingga menghapus kekhawatiran dari pengguna. Itulah sebabnya dukungan teknis tidak lagi menjadi variabel yang cukup kuat sebagai prediktor penggunaan atau penerimaan teknologi. Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa variabel Faktor sosial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kegunaan. Teknologi *mobile* sudah bukan lagi teknologi baru, penggunaanya sudah merata dari segala aspek dan

strata sosial masyarakat, maka penggunaan teknologi ini tidak lagi mempunyai dampak sosial. Temuan ini dapat memperbaiki model dari MOPTAM (Van Biljon and Kotze, 2008) yang menempatkan variabel Faktor sosial sebagai prediktor untuk variabel kegunaan dan variabel kemudahan. Secara umum model TAM2 masih dapat digunakan tetapi harus ada penyesuaian atau penggabungan dengan metode lain karena persepsi terhadap kualitas sistem dan persepsi kemudahan menurun dari waktu ke waktu (Lucas and Spittler, 2000).

2. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan mSFA mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja tenaga penjual. Penemuan ini membuktikan bahwa model penerimaan teknologi dapat diperluas jangkauannya sampai dengan dampaknya setelah menggunakan teknologi tersebut. Hingga saat ini model-model penerimaan teknologi hanya sebatas pada diterima atau ditolaknya teknologi tersebut. Maka hasil penelitian ini dapat berkontribusi secara empiris dalam mengembangkan model penerimaan teknologi khususnya dalam memperluas jangkauan penelitian bukan hanya berhenti pada diterima atau ditolaknya teknologi namun sampai dengan dampaknya terhadap pengguna. Saat ini perkembangan teknologi informasi telah masuk ke dalam era yang disebut dengan teknologi data yang ditandai dengan munculnya berbagai teknologi untuk menangkap dan mengolah data. Di era ini sudah pasti penggunaan teknologi informasi adalah sesuatu yang wajib dan tidak terelakkan. Karena penggunaannya bersifat wajib maka tidak relevan lagi jika pengguna harus ditanya tentang minat menggunakan. Maka dalam penelitian ini pun fokusnya adalah langsung ke penggunaan teknologi (*use-mSFA*). Akan lebih bermanfaat jika penelitian

tentang penggunaan teknologi tidak lagi didasarkan kepada latar belakang yang mendorong seorang mau menggunakan teknologi namun lebih kepada bagaimana dampak teknologi tersebut bagi pengguna atau industri atau lembaga. Di era dimana teknologi menjadi sebuah keharusan maka pengguna tidak lagi akan berpikir tentang manfaat dan kemudahan menggunakan, mereka cenderung ingin segera menggunakan karena memang diharuskan menggunakan atau mempunyai motivasi sendiri untuk segera menggunakan karena ingin tahu kecanggihannya. Fenomena yang terjadi saat Samsung merilis Galaxy Note 7 dapat menjadi alasan bagaimana pengguna teknologi *mobile* saat ini sudah sangat ingin menggunakan meskipun belum mempunyai referensi tentang produk tersebut. Di beberapa Negara terjadi penjualan awal / *preorder* Galaxy Note 7 yang begitu fantastis, meskipun dikemudian hari Samsung harus menarik produk ini karena ada kesalahan teknis yang berakibat baterai mudah meledak. Dari peristiwa ini maka variabel kemudahan dan variabel kegunaan yang menjadi ciri dari TAM menjadi tidak relevan lagi.

3. Fokus dari penelitian ini adalah ke pengguna langsung atau tenaga penjual. Dengan demikian maka secara empiris penelitian ini juga menjembatani kesenjangan dalam penelitian penggunaan mSFA yang selama ini banyak berfokus pada penelitian terhadap para eksekutif maupun perusahaan.

6.5.2. Kontribusi Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi perusahaan distributor khususnya dan dunia bisnis pada umumnya berupa sumbangan pemikiran yang dapat secara mudah diimplementasikan, yaitu :

6.5.2.1. Bagi Perusahaan Distributor

Untuk menjamin bahwa tenaga penjual bersedia menggunakan mSFA dalam pekerjaannya sehari-hari diperlukan dukungan dari dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal, faktor-faktor dari dalam organisasi itu sendiri yang meliputi *internal* Pelatihan, Dukungan manajemen dan Relevansi pekerjaan. Sedangkan faktor eksternal meliputi faktor-faktor dari luar organisasi seperti *external* Pelatihan. Keakurasian informasi sebagai modal awal tenaga penjual untuk memahami karakter belanja konsumennya ditentukan oleh akurasi data yang masuk saat bertransaksi dengan konsumen. Penggunaan mSFA yang tidak secara intensif akan mengakibatkan data yang tidak lengkap, dan ketidaklengkapan data akan berpotensi menghasilkan informasi yang juga tidak lengkap. Oleh sebab itu perlu ada jaminan dari penggunaan dalam hal ini adalah tenaga penjual untuk selalu menggunakan mSFA dalam melakukan transaksi dengan pelanggan. Untuk itu diperlukan dorongan dari internal organisasi berupa dukungan dari manajemen untuk memberi keyakinan kepada pengguna akan pentingnya menggunakan teknologi tersebut sebab akan mempermudah tenaga penjual dalam melaksanakan tugas di lapangan. Pelatihan juga mampu menciptakan kebiasaan bagi pengguna, Pelatihan dapat dilakukan oleh internal organisasi maupun dari pihak luar organisasi. Selanjutnya variabel yang juga menentukan adalah persepsi individu yaitu Relevansi pekerjaan atau persepsi bahwa teknologi tersebut sesuai dengan eranya dan sesuai dengan pekerjaannya. Dan tidak terbatas hanya pada menggunakan, namun model ini juga dapat digunakan untuk mengukur dampaknya terhadap pengguna dari Kepuasan Kerja atau kepuasan kerja tenaga penjual dan kinerja Kinerja atau kinerja.

6.5.2.2. Bagi Dunia Bisnis secara umum

Secara umum model yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan di segala bidang yang berhubungan dengan penggunaan teknologi dan dampak teknologi tersebut terhadap individu pengguna. Dalam dunia pendidikan, penggunaan teknologi pembelajaran jarak jauh akan mempunyai pengaruh terhadap guru yang menggunakan teknologi tersebut, dalam manajemen sumber daya manusia penerapan sistem sumber daya manusia berbasis internet juga akan mempengaruhi administrator yang selama ini melakukan input data secara manual. Dengan menggunakan model dalam penelitian ini maka efektifitas dari teknologi yang telah diterapkan dapat diketahui sehingga dapat menjadi referensi atau pertimbangan bagi pimpinan organisasi. Sebab implementasi teknologi *mobile* pada saat ini tidak lagi menjadi sebuah pilihan namun kewajiban yang tidak terelakkan.

6.6. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang masih dapat diperbaiki atau dikembangkan peneliti lain di waktu yang akan datang. Beberapa keterbatasan adalah :

1. Pengambilan data dalam penelitian ini tidak mampu secara proporsional per cabang karena keterbatasan dan ketidak terikatan responden, sehingga tidak mampu melakukan analisis berdasarkan area
2. Pengukuran Kinerja dalam penelitian ini berupa persepsi tenaga penjual, hal ini akan menimbulkan subyektifitas yang tinggi. Penggunaan data kinerja pengguna dalam kurun waktu tertentu akan meningkatkan obyektifitas dan kualitas data.

3. Kurang lengkapnya data demografi membuat penelitian ini tidak mampu melakukan analisis yang lebih dalam lagi hubungan antara data demografi dengan variabel yang diteliti