

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

Bagian Penutup berisi kesimpulan yang didasarkan pada hasil analisis data serta pembahasan yang berhubungan dengan kerangka teori maupun hasil penelitian terdahulu. Selain itu pada bab ini juga berisi usulan atau saran berdasarkan temuan dan pengalaman penulis supaya ada penyempurnaan bagi penelitian di waktu yang akan datang maupun bagi pimpinan perusahaan terkait dengan implementasi teknologi mSFA untuk menaikkan kinerja karyawan.

#### **7.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang peneliti lakukan dengan software GSCA, diketahui bahwa dari sebelas hipotesis yang diajukan ada dua hipotesis yang tidak terbukti. Berikut adalah hasil pengujiannya :

1. Dukungan Teknis berpengaruh tidak signifikan terhadap kemudahan

Obyek penelitian ini adalah para tenaga penjual yang ternyata sebagian besar (96,1%) usianya dibawah 40 tahun. Orang dalam usia ini sering disebut sebagai Generasi X atau bahkan Generasi Y, yang sudah terbiasa dengan teknologi komputer, laptop dan internet. Mereka sudah terbiasa mengikuti bahkan menerima munculnya teknologi baru seperti handphone yang terus berkembang dengan cepat dari sisi kemampuan dan kegunaannya sehingga muncul sebutan smartphone. Generasi ini sudah memahami benar bagaimana teknologi perangkat tersebut dan apa yang harus dilakukan jika menemui masalah. Hal inilah yang menyebabkan rendahnya nilai variabel dukungan teknis sehingga secara statistik tidak signifikan terhadap variabel kemudahan.

Ditambah lagi dengan adanya unsur kewajiban dari pimpinan bagi tenaga penjual untuk menggunakan mSFA, maka mereka beranggapan bahwa perusahaan akan menjamin bahwa perangkat tersebut selalu siap digunakan dan tidak mengkhawatirkan dukungan teknis.

2. Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kegunaan

Temuan penelitian ini memperkuat pentingnya pelatihan saat implementasi teknologi baru. Sebab dalam pelatihan ini pengguna dapat semakin mampu memahami cara menggunakan teknologi yang baru tersebut. Kegiatan pelatihan baik yang diberikan oleh internal perusahaan maupun eksternal perusahaan akan mampu meningkatkan keyakinan diri pengguna. Temuan ini memperkuat teori penerimaan teknologi Igaria (1997), bahwa aktifitas Pelatihan baik yang diberikan oleh perusahaan maupun pihak diluar perusahaan akan mempengaruhi persepsi Kemudahan.

3. Relevansi pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kegunaan

Menurut Venkatesh and Davis (2000), Relevansi pekerjaan merupakan bagian dari yang mereka sebut variabel *Cognitive Instrument* yang mempunyai pengaruh dalam memunculkan persepsi kegunaan. Temuan dalam penelitian ini memperkuat teori penerimaan teknologi TAM2, dimana seseorang akan merasakan kegunaan sebuah teknologi adalah jika teknologi tersebut dirasakan membantu dalam mencapai tujuan pekerjaannya, mendukung pelaksanaan tugasnya dan juga sesuai dengan jamannya.

4. Dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kegunaan

Hasil dari penelitian ini memperkuat pentingnya dukungan manajemen dalam penerapan teknologi baru agar pengguna dalam penelitian ini adalah tenaga penjual mampu menggunakan mSFA dan sadar akan manfaat dari mSFA

tersebut. Dukungan manajemen ini akan mempengaruhi persepsi kegunaan dari tenaga penjual. Temuan ini sesuai atau memperkuat teori penerimaan teknologi Igbaria (1997), yang menyatakan bahwa dukungan manajemen sebagai bagian dari faktor intra organisasi merupakan penentu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan.

5. Faktor sosial berpengaruh tidak signifikan terhadap kegunaan

Dalam model penerimaan teknologi *mobile* MOPTAM (Van Biljon and Kotze, 2008) menempatkan Faktor sosial sebagai variabel yang mempengaruhi variabel Kemudahan dan Kegunaan, dengan demikian hasil penelitian ini tidak mendukung teori penerimaan teknologi MOPTAM. Hal ini terjadi karena penelitian ini dilakukan pada saat teknologi *mobile* tidak lagi dikatakan sebagai teknologi yang baru. Seperti dikatakan oleh Venkatesh(2003), bahwa Faktor sosial adalah persepsi individu bahwa dirinya selalu menggunakan teknologi baru. Maka Faktor sosial hanya akan muncul jika teknologi yang digunakan pada saat itu memang belum banyak yang menggunakan. Perusahaan biasanya menerapkan sifat wajib bagi staffnya terhadap teknologi yang dimiliki, sehingga dalam penggunaan teknologi yang bersifat wajib (*mandatory*) variabel Faktor sosial tidak akan mempengaruhi pengguna. Sebaliknya di era dimana teknologi sudah sedemikian maju, maka munculnya teknologi baru tidak lagi menjadi sesuatu yang menimbulkan ketakutan atau kekhawatiran melainkan justru menjadi pendorong untuk segera menggunakan karena karena keingintahuan akan kelebihan teknologi baru tersebut.

6. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kegunaan

Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan menggunakan masih menjadi variabel yang mempengaruhi persepsi kegunaan. Persepsi

kemudahan dapat dimunculkan dari proses pelatihan, semakin sering pelatihan maka akan memberikan perasaan mudah bagi penggunanya dan memperbesar persepsi kegunaan. Hasil penelitian ini juga memperkuat teori penerimaan teknologi TAM2 dari Venkatesh dan Davis (2000) yang juga berarti bahwa model TAM2 masih relevan untuk mengetahui penerimaan teknologi. Meski tidak menjadi relevan manakala sifat penggunaannya adalah wajib.

7. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan mSFA

Sistem mSFA diciptakan untuk memudahkan pekerjaan tenaga penjual di lapangan. Dari kegiatan pelatihan tenaga penjual akan memahami sistem tersebut sehingga system mSFA dirasakan mudah untuk dipahami, mudah digunakan dan mudah dioperasikan, maka kemudian tenaga penjual akan selalu menggunakan mSFA dalam melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan model penerimaan teknologi Igbaria (1997) bahwa variabel kemudahan mempunyai pengaruh positif terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi. Semakin besar persepsi kemudahan yang dirasakan semakin yakin menggunakan sistem tersebut.

8. Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan mSFA

Hasil temuan ini memperkuat teori penerimaan teknologi Igbaria (1997) bahwa persepsi kegunaan menentukan penggunaan teknologi. Semakin tenaga penjual memahami kegunaan dari sistem mSFA maka semakin mereka intensif menggunakan mSFA dalam menjalankan tugas sehari-hari. Untuk meningkatkan pemahaman tenaga penjual akan kegunaan mSFA dapat dengan melalui dukungan dari pimpinan yang diberikan kepada tenaga penjual. Karena dukungan dari pimpinan akan meningkatkan persepsi

kegunaan dan selanjutnya akan meningkatkan intensitas penggunaan mSFA oleh tenaga penjual.

9. Penggunaan mSFA berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja

Salah satu tujuan menerapkan sistem mSFA adalah untuk membantu tenaga penjual dalam bekerja. Ketika sistem tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan tenaga penjual maka akan menciptakan perasaan puas bagi tenaga penjual tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Temuan dalam penelitian ini mendukung tujuan awal penerapan mSFA bagi tenaga penjual. Belum adaya penelitian sebelumnya yang menghubungkan variabel penggunaan mSFA dengan Kepuasan Kerja membuat hasil temuan ini adalah hal yang baru dalam model penerimaan teknologi *mobile*.

10. Penggunaan mSFA berpengaruh signifikan terhadap Kinerja

Temuan dari penelitian ini juga membuktikan bahwa penggunaan mSFA mempunyai dampak yang positif terhadap peningkatan Kinerja. Kinerja perusahaan distributor dilihat dari kemampuannya mendistribusikan barang dalam kurun waktu tertentu, kemudian menjaga dan jika mungkin menaikkan volume penjualan barang tersebut. Sehingga penambahan outlet atau pelanggan baru merupakan hal yang tidak kalah penting dengan penjualan barang dan juga penagihan. Oleh sebab itu perlu efisiensi yang tinggi dalam hal mengelola pelanggan yang sudah ada karena dibutuhkan waktu lebih lama untuk pencarian pelanggan atau outlet baru. Penggunaan mSFA terbukti mampu meningkatkan kinerja dari tenaga penjual khususnya dalam mengelola pelanggan lama, sehingga tenaga penjual masih mempunyai waktu untuk pencarian pelanggan yang baru.

11. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja

Temuan ini membuktikan bahwa kinerja tenaga penjual dipengaruhi oleh kepuasan kerja, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh tenaga penjual (Davar and Ranju Bala, 2012). Namun hasil dari penelitian ini terbalik meskipun dapat juga dikatakan melengkapi penelitian hubungan antara Kinerja dengan Kepuasan Kerja dari Mengüç, B. (1996) dan Brown and Peterson (1994) yang menyatakan bahwa *Sales Satisfaction* dipengaruhi oleh *Job Performance* atau kepuasan kerja tenaga penjual dipengaruhi oleh kinerja pekerjaannya. Kepuasan kerja yang dimunculkan karena adanya penggunaan mSFA berakibat pada meningkatnya Kinerja. Penggunaan mSFA mampu meningkatkan ketrampilan kerja tenaga penjual dalam menjalankan tugasnya di lapangan dan dengan peningkatan ketrampilan tersebut maka tujuan kerja tenaga penjual dapat lebih mudah dicapai dengan cara yang lebih efisien.

## **1.2. Saran**

Penelitian tentang penggunaan mSFA ini tentunya tidak berhenti pada hasil penelitian ini saja. Untuk itu berdasarkan hasil analisis dan temuan dalam penelitian ini, penulis mengusulkan beberapa saran sebagai berikut :

### **1. Untuk penelitian yang akan datang**

Supaya penelitian yang akan datang lebih baik untuk bidang yang peneliti kaji, maka ada beberapa hal yang peneliti usulkan untuk dilakukan perubahan pada penelitian lanjutan karena keterbatasan penelitian ini, yaitu :

- a. Penelitian yang akan datang sebaiknya mempertimbangkan untuk melakukan pengumpulan data dengan mengambil sampel dari pengguna dari berbagai perusahaan yang berbeda jenis usahanya. Karena sistem mSFA tidak hanya sebatas diterapkan untuk perusahaan distributor melainkan juga perusahaan lain yang pasti berbeda tujuannya. Harapannya adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih bervariasi dari latar belakang perusahaan penggunanya.
- b. Dalam penelitian ini pengukuran Kinerja dilakukan berdasarkan pada persepsi subyektif tenaga penjual sebagai responden. Untuk penyempurnaan penelitian yang akan datang, peneliti dapat mempertimbangkan menggunakan data obyektif yang diambil dari sistem database yang ada mulai dari sebelum menggunakan sistem mSFA sampai dengan beberapa waktu sesudah menggunakan sistem mSFA.
- c. Jika penggunaan sistem atau teknologi baru bersifat wajib (mandatory) maka perlu dipertimbangkan untuk tidak menggunakan variabel persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan melainkan langsung ke Penggunaan. Karena dalam penggunaan yang bersifat wajib tidak relevan lagi memperhitungkan persepsi yang mendasari seseorang untuk menggunakan dan variabel kemudahan dan kegunaan dalam model yang dimunculkan TAM (Davis, 1998) sudah mampu diwakili oleh anteseden variabel Dukungan manajemen dan Pelatihan.

## **2. Untuk perusahaan distributor**

Untuk meningkatkan efektifitas penggunaan mSFA maka perusahaan distributor perlu mempertimbangkan hal-hal berikut :

- a. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa penggunaan mSFA sebagian besar dipengaruhi oleh variabel Pelatihan dan Dukungan manajemen, oleh sebab itu

perusahaan sebaiknya membuat perencanaan pelatihan yang lebih komprehensif dan terstruktur dengan dukungan penuh dari pihak manajemen atau pimpinan. Pelatihan dan Dukungan manajemen menjadi faktor yang strategis untuk suksesnya implementasi teknologi dan sistem yang baru di perusahaan atau organisasi

- b. Kualitas dari informasi yang disajikan sistem mSFA tergantung dari hasil transaksi harian tenaga penjual. Catatan transaksi merupakan bahan dasar untuk diolah menjadi informasi dan pengetahuan. Jika bahan dasarnya salah maka informasi yang dihasilkan akan salah, sebaiknya jika bahan dasarnya benar atau baik maka informasi yang dihasilkan juga akan benar dan baik. Selanjutnya informasi yang baik akan membentuk pengetahuan yang baik dan benar untuk membuat keputusan yang strategis.
- c. Penggunaan teknologi yang baru juga secara langsung dapat meningkatkan kinerja, sehingga kebaruan teknologi dapat menjadi salah satu hal yang strategis bagi perusahaan distributor