

DETERMINAN PENGGUNAAN MOBILE SALES FORCE AUTOMATION SYSTEMS DAN DAMPAKNYA TERHADAP JOB SATISFACTION

Heribertus Himawan

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang
Jl Imam Bonjol No 207 Semarang - Telp. (024) 3517261
E-mail: himawan26@dsn.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kualitas informasi ditentukan oleh kualitas data yang ada. Jika data yang dimasukkan salah atau buruk maka informasi yang dihasilkan juga akan buruk. Jika informasi digunakan untuk membuat kebijakan maka kebijakan atau keputusan yang dihasilkan juga akan salah atau buruk. Maka penting untuk mengetahui apakah penerapan sebuah teknologi benar-benar diterima oleh pengguna atau tidak. Dan salah satu indikator dari penerimaan adalah mengakibatkan kepuasan kerja bagi karyawan yang menggunakan. Sales Force Automation adalah bagian dari sebuah sistem yang besar yang memerlukan kehati-hatian dalam penggunaannya karena akan berdampak sistemik terhadap keseluruhan data perusahaan. Banyak model pengukuran penerimaan yang ada namun belum banyak yang mencakup motivasi seseorang mau menggunakan dan dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Penelitian ini akan menggunakan model MOPTAM yang diperluas sampai dengan dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata Kunci: Mobile salesforce automation, MOPTAM, Kepuasan kerja

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Teknologi internet telah mampu mengintegrasikan proses bisnis antara konsumen, distributor, produsen dan pemasok kedalam sebuah sistem. Sehingga mempermudah produsen dalam memproses jumlah produknya karena ada jaminan dari pemasok, menjamin ketersediaan barang bagi konsumen dan mampu menciptakan sistem pengiriman barang ke konsumen dengan lebih cepat. Dengan sistem ini maka transformasi informasi dari konsumen ke pedagang / distributor, pabrikan dan pemasok menjadi lebih cepat sehingga mampu menanggapi perubahan kondisi pasar dengan cepat. Sistem ini dibagi menjadi tiga jenis yaitu sistem yang menghubungkan entitas pemasok dengan entitas produsen yang disebut dengan *supply chain management system* (SCM) dan sistem yang menghubungkan produsen dengan konsumen yang disebut *Customer Relationship Management* (CRM) dan sistem yang menghubungkan seluruh fungsi dalam sebuah perusahaan yang disebut *Enterprise Resource Planner* (ERP).

Otomatisasi penjualan sebagai bagian dari CRM adalah fungsi dimana tenaga penjual mampu melakukan penjualan secara elektronik dengan bantuan perangkat lunak dan perangkat keras komputer (Riversand Dart 1999). Manfaat sistem penjualan otomatis diantaranya mengelola data pelanggan, meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan secara umum meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja penjualan (Sabir et al., 2013). Jika aplikasi ini dijalankan di sebuah perangkat mobile seperti smartphone atau PDA, maka sistem ini disebut *Mobile Sales Force Automation (m-SFA)*, (BenMoussa, 2005).

Masalah terbesar dalam penerapan m-SFA ini adalah bahwa tenaga penjual tidak mengoperasikan sistem dengan baik. Cho (2008) menunjukkan sebuah model yang mengindikasikan bahwa tenaga penjual atau salesman bersikap resisten terhadap inovasi. Tim penjual beranggapan bahwa dalam mengadopsi teknologi baru terlalu banyak usaha yang harus dilakukan dalam mempelajari sedangkan mereka merasa tidak mendapatkan keuntungan apa-apa (Honeycutt et al., 2005). Penggunaan SFA ini dapat meningkatkan produktifitas salesman, mempercepat tanggapan terhadap keinginan konsumen dan juga meningkatkan efisiensi dalam operasionalisasinya (Thiangtam et al., 2013), maka upaya agar para tenaga penjual atau salesman mau dan mampu menggunakan teknologi ini menjadi penting. Studi tentang m-SFA ini menarik karena ditemukan banyak perbedaan opini antara manajer penjualan dengan tenaga penjual (salesman) sistem ini dibidang penjualan (Scornavacca and Sutherland, 2008). Hal tersebut tidak lepas dari kenyataan bahwa sebagian besar literatur tentang m-SFA masih terpusat pada dampak teknologi ini terhadap kinerja organisasi bukan pada individu penggunanya dan manfaat teknologi ini dari sudut pandang manajer bukan pengguna di lapangan (BenMoussa, 2005; Scornavacca and Sutherland, 2008).

Karyawan bekerja dengan membawa tujuan masing-masing yang berbeda satu dengan yang lain. Mereka mendapatkan kepuasan kerja apabila mereka mampu mewujudkan cita-cita dan mencapai target mereka. Kepuasan kerja mereka menurun apabila tujuan mereka terhadap perusahaan semakin jauh. Untuk mempertemukan keinginan perusahaan terhadap karyawan, menemukan kepuasan kerja dalam jangka pendek, perlu diambil langkah-langkah yang meningkatkan perasaan aman dalam bekerja, upah yang memadai, peluang

promosi, kesempatan untuk menunjukkan kemampuan diri mereka sendiri, keadilan kelembagaan dan komitmen organisasi (Chang et al., 2010). Faktor-faktor yang menciptakan kepuasan kerja dapat dibagi dalam dua kelompok besar yaitu yang pertama adalah faktor lingkungan kerja dan orientasi pekerjaan, yang kedua adalah kepribadian dan cara hidup individu. Interaksi antara kedua variabel tersebut akan mempengaruhi kepuasan kerja atau *job satisfaction* (Spector, 1997).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan model yang dimulai dari variabel yang mempengaruhi penerimaan teknologi sampai dengan dampaknya terhadap pribadi pengguna. Banyak penelitian terdahulu tentang penggunaan m-SFA dilakukan dengan sampel dari pimpinan atau manajer dan kaitannya dengan kinerja organisasi. Penelitian ini berfokus kepada pengguna di lapangan yaitu tenaga penjual atau salesman dan dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan tersebut.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah “Adakah hubungan yang signifikan antara penggunaan mSFA terhadap Kepuasan kerja karyawan”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara penggunaan mSFA terhadap kepuasan kerja menggunakan model penerimaan teknologi MOPTAM.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Mobile Sales Force Automation (m-SFA) dan perangkat mobile

Sistem SFA mendukung proses penjualan dengan meningkatkan kecepatan dan kualitas aliran informasi antara penjual, pelanggan dan perusahaan (Speier dan Venkatesh 2002). Sistem teknologi SFA mempunyai banyak kegunaan diantaranya untuk mengintegrasikan data konsumen dengan data perusahaan dan merupakan bagian untuk mengintegrasikan kegiatan penjualan dengan operasional perusahaan (Barker et al., 2009). SFA diyakini mampu memberikan informasi dengan lebih cepat dan akurat (Speier and Venkatesh, 2002), lebih tanggap (Ahearne et al., 2008; Huber, 1990) dan meningkatkan produktivitas secara umum melalui dukungannya untuk mengetahui kapabilitas pasar (Tanner and Shanon, 2005).

Trend penelitian di bidang SFA masih cenderung pada implementasi dan adopsi teknologi SFA (Cascio et al., 2010; Park et al., 2010; Speier and Venkatesh, 2002; Venkatesh et al., 2003), atau dampak penggunaan SFA terhadap tenaga penjual, kinerja tenaga penjual atau kinerja organisasi (Aheame et al., 2004; Aheame et al., 2008; Rangarajan et al., 2005). Uji penerimaan teknologi SFA oleh tenaga penjualan pernah dilakukan oleh (Bush et al., 2005) dan mendapatkan hasil bahwa 50% - 70% dari tenaga penjual sepakat menolak teknologi SFA. Penelitian yang lain menunjukkan bahwa tenaga penjual menolak sistem, menunjukkan ketidakpuasannya dengan meningkatnya absen dan turnover, kinerja penjualan juga tidak naik setelah penerapan SFA (Speier and Venkatesh, 2002). Faktor-faktor yang menentukan kesuksesan penerapan SFA terbagi ke dalam lima kategori variabel yaitu, budaya organisasi, hal yang berhubungan dengan proyek, hubungan antar pribadi, intra-personal dan teknikal (Buttle, 2006). Setelah perangkat handphone khususnya smartphone berkembang, maka sistem SFA juga diterapkan di perangkat ini dan dikenal dengan istilah *mobile sales force automation*. Sebuah alat disebut perangkat mobile, karena perangkat ini dapat dibawa kemana-mana (portable) contohnya handphone, laptop, PDA, GPS.

2.2 Mobile Phone Technology Acceptance Model (MOPTAM)

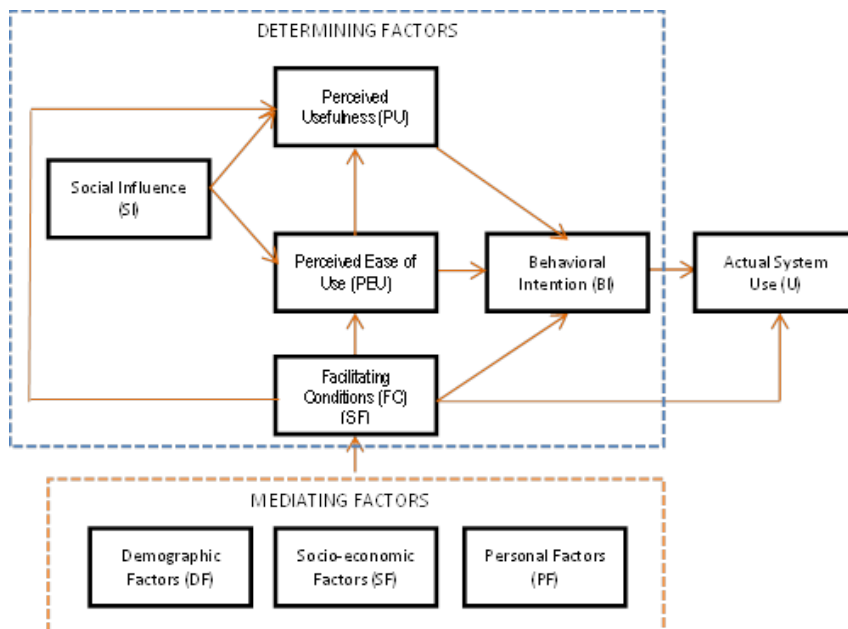
MOPTAM dimunculkan oleh Van Biljon dan Kotzé(2008) dengan melakukan penelitian tentang pengaruh budaya dalam model penerimaan dan penggunaan telpon selular (mobile phone). Memadukan model penerimaan teknologi (TAM) dari Davis, UTAUT dan model dari Kwon dan Chindambaram (Kwon dan Chindambaram, 2000) ditambahkan dengan faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan telpon selular, model yang dibentuk ini dikenalkan dengan nama *Mobile Phone Technology Acceptance Model* (MOPTAM). Model MOPTAM memasukkan *social influence* (pengaruh sosial) dan *facilitating conditions* (bagaimana mengkondisikan) dalam konteks penggunaan sistem mobile.

2.3 Job Satisfaction.

Job satisfaction (Kepuasan kerja) adalah ukuran sejauh mana karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaannya (Spector, 1997). Definisi ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara umum adalah reaksi individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja akan lebih tinggi ketika seseorang merasa bahwa ia memiliki kendali atas pencapaian tugas yang diberikan. Instrumen utama untuk mengukur kepuasan kerja adalah JDS (*Job Diagnostic Survey*) dikembangkan oleh Hackman dan Oldham(1974).

2.4. Usefulness (Kegunaan)

Usefulness (Kegunaan) sangat penting sebagai ukuran kepuasan penggunaan TI (Davis, 1989 ; Venkatesh dkk., 1996). Usefulness didefinisikan sebagai "sejauh mana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan TI tertentu akan meningkatkan kualitas pekerjaannya " (Davis, 1989). Ketika peningkatan kinerja dikaitkan dengan penghargaan seperti promosi atau pemberian insentif maka Usefulness dapat menjadi pemicu sikap terhadap sebuah teknologi (Vroom, 1964) Usefulness biasanya diukur dengan item peningkatan kinerja, efektifitas, produktifitas dan kemanfaatan secara menyeluruh (Davis, 1989; Venkatesh and Davis, 2000).



Gambar 1. *Mobile Phone Technology Acceptance Model (MOPTAM)*
 Sumber : Van Biljon dan Kotzé (2008)

2.4 Use MSFA (penggunaan MSFA)

Sikap didefinisikan sebagai keadaan kesiapan mental individu yang terbentuk melalui pengalaman untuk bertindak terhadap semua obyek dan situasi yang terkait (Allport, 1935). Dalam konteks penelitian ini *use MSFA* adalah sikap didalam menggunakan sistem. Jika sebuah sistem dirasakan sulit dalam penggunaannya, maka pengguna cenderung akan bersikap negative terhadap sistem tersebut (Beckers dan Bsat, 2008). Seorang mengembangkan sikap positif atau negatif tentang penggunaan sistem mobile berdasarkan evaluasi kegunaan dan kemudahan penggunaan (Taylor dan Todd, 1995). Sikap pengguna terhadap sebuah sistem merupakan faktor utama yang menentukan seseorang menerima atau menolak sistem tersebut (Davis, 1985).

2.5 Ease of Use (Kemudahan)

Ease of Use didefinisikan sebagai "sejauh mana seorang pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan membebaskan dari melakukan upaya " (Davis, 1989). Jenis TI yang dirasakan seseorang mempermudah atau mengurangi kerumitan saat digunakan mungkin akan lebih menarik untuk digunakan (Davis, 1989). Ease of Use diukur dengan item-item seperti kemudahan menggunakan atau mengoperasikan teknologi, kemudahan untuk menyelesaikan pekerjaan, kemudahan untuk dipelajari (Davis, 1989; Venkatesh and Davis, 2000). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat dan positif antara PU dan PEU (Yang, 2005; Pai dkk., 2011).

2.6 Technical Support

Dalam konteks penggunaan TI, dukungan teknis didefinisikan sebagai "bantuan yang diberikan oleh seorang ahli untuk pengguna perangkat keras komputer dan perangkat lunak "(Wilson, 1991). Dukungan teknis pada umumnya terdiri dari instruksi khusus, bimbingan, pelatihan, dan konsultasi dalam menggunakan teknologi (Wilson, 1991; Pijpers, 2001). Pentingnya dukungan teknis untuk keberhasilan TI telah disorot dalam banyak studi (Igbaria, 1994; Igbaria, 1997, Amoroso, 1991).

2.7 Training (Pelatihan)

Pelatihan didefinisikan sebagai " penjelasan yang lebih luas dan dalam yang berhubungan dengan sistem yang ditujukan bagi pengguna dan disajikan oleh sumber dari internal dan eksternal". Pelatihan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi penerimaan TI dalam sebuah organisasi (Cheney, 1986). Pelatihan yang tepat akan meningkatkan kemungkinan bahwa penerapan TI akan dapat diterima, karena pelatihan memberikan pemahaman dan pengalaman yang lebih baik terhadap teknologi (Raymond, 1988 ; Venkatesh, 2000)

2.8 Kesesuaian dengan pekerjaan (Job relevance)

Dalam konteks penggunaan TI, kesesuaian dengan pekerjaan didefinisikan sebagai " persepsi individu tentang sejauh mana sebuah teknologi baru sesuai untuk pekerjaannya "(Venkatesh dkk, 2000). Sikap individu terhadap teknologi baru dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaannya (Kieras, 1985; Kim dkk, 2009). Ketika seorang individu merasakan teknologi baru sesuai untuk pekerjaannya, individu tersebut cenderung untuk menerimanya. Sebaliknya, ketika seseorang merasakan teknologi baru tersebut tidak relevan dengan pekerjaannya, individu cenderung menolaknya. Studi empiris telah menemukan bahwa kesesuaian dengan pekerjaan berpengaruh positif terhadap PU (lihat, misalnya, (Venkatesh dkk, 2000; Mokhtarian, 1997; Pérez, 2004).

2.9 Dukungan manajemen

Dukungan manajemen puncak didefinisikan sebagai "persepsi individu tentang sejauh mana manajemen puncak memahami pentingnya TI dan sejauh mana manajemen puncak terlibat dalam implementasi IT " (Ragu-Nathan dkk., 2004). Dukungan manajemen puncak merupakan faktor kunci dalam teknologi penerimaan (Igbaria, 1994; Igbaria, 1997). komitmen yang kuat dari pucuk pimpinan, termasuk pemimpin senior organisasi, sangat penting untuk memastikan penerimaan teknologi dengan menciptakan lingkungan yang mendukung TI dalam organisasi (Weill, 1992; Bajwa, 1998). Studi empiris menemukan bahwa dukungan pimpinan puncak dapat mempengaruhi PU (Igbaria, 1997; Lewis dkk., 2003).

2.10 Pengaruh Sosial

Social Influence atau pengaruh sosial didefinisikan sebagai " persepsi individu tentang sejauh mana pentingnya orang lain mempercayai bahwa ia selalu menggunakan teknologi baru " (Venkatesh, 2003) . Menurut teori difusi inovasi (DIT) yang dibangun oleh Rogers (Rogers, 1983), keputusan individu untuk mengadopsi teknologi tipe baru dipengaruhi oleh kekuatan sosial untuk memenuhi keinginan diri sendiri atau karena pendapat orang lain . Pengaruh sosial adalah kunci munculnya teori penerimaan TI, seperti *reason action theory* (Fishbein, 1975) , *planned behavior theory* (Ajzen, 1985) , *technology acceptance model* (Davis, 1989) , dan *the unified theory of acceptance and use of technology* (Venkatesh dkk., 2003) . Individu cenderung mengadopsi perangkat komputasi mobile untuk meningkatkan status sosial (Pedersen, 2005; Kulviwat dkk., 2009) .

2.11 Hubungan antara Penggunaan mSFA dengan Kepuasan kerja

Asumsi bahwa teknologi yang baru memerlukan ketrampilan baru yang harus dipelajari dapat membuat kepuasan kerja menjadi berkurang demikian pula sebaliknya jika komunikasi tentang penggunaan teknologi baru lebih baik maka akan memunculkan harapan kepuasan bekerja bagi tenaga penjual. Jadi ada pengaruh yang positif antara kepuasan pengguna dengan minat untuk menggunakan (Revels et al.,2010).

2.12 Hubungan antara Kemudahan dengan Kegunaan dan Penggunaan mSFA

Kemudahan dan Kegunaan berdampak positif terhadap Penggunaan mSFA (Robinson et al., 2005, Phan and Daim, 2011). Kegunaan, Kemudahan, Pengaruh sosial dan Kondisi fasilitas merupakan prediktor yang kuat untuk penerimaan layanan mobile (Rao and Troshani, 2007). Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEU) merupakan prasyarat untuk Job Satisfaction. Jika PU dan PEU bernilai negative maka Job Satisfaction akan bernilai negative dan Turnover Intention bertambah demikian pula jika terjadi sebaliknya (Maier et al., 2012). Kombinasi antara Kegunaan, mobilitas, terhubung, keamanan, layanan dan kualitas sistem, dan kepuasan menentukan sikap pengguna terhadap layanan *mobile*, sedangkan niat untuk menggunakan ditentukan oleh gabungan kegunaan, perilaku menggunakan, kepuasan dan layanan dan kualitas sistem (Kim and Park, 2014).

2.13 Hubungan antara Pengaruh sosial dengan Kegunaan

Kegunaan atau persepsi kegunaan didefinisikan oleh Davis sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya "(Davis, 1989). Dalam tulisannya Davis (1989) menyatakan bahwa TAM belum cukup lengkap untuk mengukur penerimaan sistem informasi yang baru karena belum memperhitungkan norma subyektif, seperti pengaruh sosial. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan indikator penting dalam menentukan penerimaan perangkat mobile. Kepuasan pengguna

lebih ditentukan oleh Kegunaan dari pada Kemudahan dan determinan dari Kegunaan yaitu Pengaruh sosial, kesesuaian kerja, Dukungan pimpinan (Son et al., 2012).

2.14 Hubungan antara Dukungan pimpinan dengan Kegunaan

Dukungan manajemen diidentifikasi sebagai faktor yang paling penting untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Efek dukungan manajemen terhadap kepuasan pengguna dimoderatori oleh tingkat saling ketergantungan tugas sehingga dukungan manajemen dapat lebih efektif dalam konteks memiliki saling ketergantungan yang tinggi (Sharma dan Yetton, 2003). Menurut beberapa penelitian dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap Kegunaan atau persepsi kegunaan (Son et al., 2012, Cascio et al., 2010, Kwak YH et al., 2012).

2.15 Hubungan antara Kesesuaian kerja dengan Kegunaan

Kesesuaian kerja adalah bagian dari instrument kognitif yang selalu signifikan sebagai determinan dari Kegunaan (Venkatesh and Davis, 2000). Dalam penelitian yang lain untuk mengevaluasi penerimaan perangkat komputasi mobile di lingkungan pekerja konstruksi, diperoleh bahwa Kesesuaian kerja berpengaruh terhadap persepsi kegunaan secara signifikan (Son, et al., 2012).

2.16 Hubungan antara Pelatihan dengan Kemudahan

Hubungan antara Pelatihan dan dampaknya terhadap persepsi kemudahan menggunakan sudah dibuktikan dalam beberapa penerapan teknologi maupun sistem. Bahwa Pelatihan merupakan penentu yang penting dalam memunculkan persepsi kemudahan menggunakan perangkat komputasi bagi pekerja konstruksi di Korea (Son, et al., 2012). Demikian pula dalam penggunaan *video conference* di Jordania, pelatihan bagi pengguna merupakan hal yang penting yang akan menentukan persepsi kemudahan untuk kemudian bersedia menggunakan (Alkhaldi et al., 2011). Pada implementasi ERP di perusahaan di Korea, pelatihan yang merupakan bagian dari dukungan internal perusahaan merupakan variabel yang berpengaruh positif terhadap variabel kemudahan menggunakan (Kwak et al., 2012).

2.17 Hubungan antara Dukungan teknis dengan Kemudahan

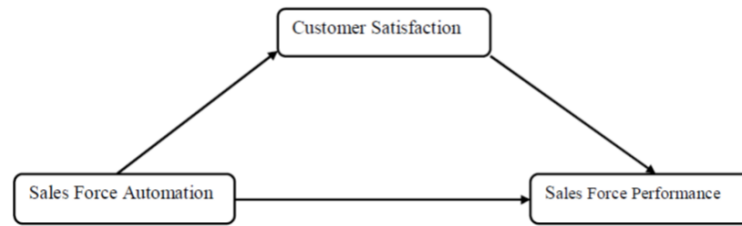
Dukungan teknis sebagai salah satu variabel ekstrinsik mempunyai dampak langsung yang positif terhadap persepsi kemudahan menggunakan (Sánchez and Hueros, 2010). Demikian pula dalam sebuah implementasi sistem seperti ERP, dukungan teknis dari konsultan atau vendor mempunyai dampak yang signifikan positif terhadap persepsi kemudahan menggunakan (Kwak et al., 2012). Namun kondisi tersebut berbeda jika diterapkan di lingkungan pekerja konstruksi, dimana dukungan teknis tidak berpengaruh terhadap persepsi kemudahan menggunakan (Son, et al., 2012).

2.18 Penerimaan Teknologi dan Kepuasan kerja

Penelitian yang menghubungkan penerapan Teknologi Informasi dengan kepuasan kerja telah banyak dilakukan. Beberapa studi menunjukkan pentingnya memahami dampak penerapan suatu Teknologi Informasi terhadap kinerja individu dan produktivitas organisasi (Igbaria dan Tan, 1997). Akses teknologi informasi dan tingkat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi variabel yang paling besar memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan (Attar and Sweis, 2010). Penelitian ini juga menemukan hubungan yang signifikan positif antara nilai investasi teknologi informasi dengan kepuasan kerja, artinya semakin besar investasi di bidang teknologi informasi akan meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Penelitian lain mengungkapkan bagaimana sebuah teknologi (m-SFA) ternyata tidak akan mempengaruhi kualitas seorang salesman (Scornavacca & Sutherland, 2008), teknologi ini hanya mempercepat waktu transaksi (efisien) dan membantu memberikan informasi kepada pelanggan. Penerimaan teknologi informasi (m-SFA) oleh tenaga penjual tergantung pada persepsi manfaat dan persepsi kemudahan, semakin bermanfaat dan memberikan kemudahan maka semakin memberikan kepuasan kerja (Maier et al., 2012) demikian pula sebaliknya. Untuk itu mengetahui persepsi kemudahan dan persepsi manfaat merupakan hal yang perlu diketahui terlebih dahulu agar penerapan sebuah teknologi juga akan menaikkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

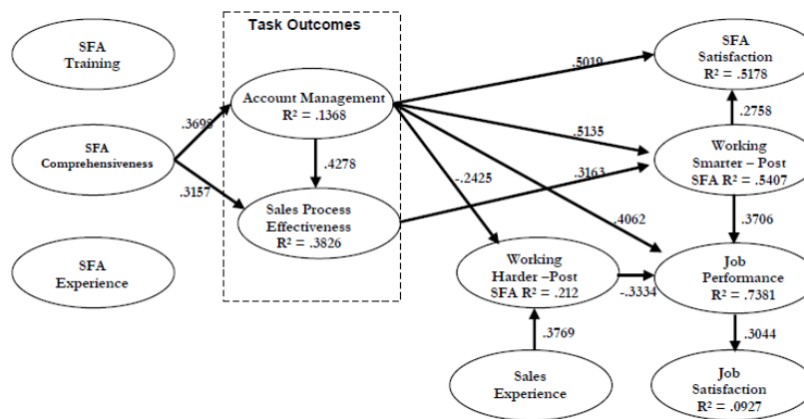
3. TINJAUAN EMPIRIK

Dampak penggunaan salesforce automation terhadap kualitas dan kinerja tenaga penjual (salesman) pernah dilakukan oleh Dr. Raja Irfan Sabir dan kawan-kawan dalam Jurnalnya yang berjudul *Impact of Sales Force Automation on Relationship Quality and Sales Force Performance* (Irfan Sabir et al., 2013). Dalam penelitiannya mereka ingin mengukur dampak SFA terhadap Sales Performance (SP) dan Customer Satisfaction (CS) dan efek CS sebagai mediator antara SFA dengan SFP. Sampel yang digunakan dibagi menjadi dua kelompok yaitu eksekutif perusahaan dan pengecer dari 4 pabrik susu besar di Pakistan yaitu Nestle, Engro Foods, Nurpur dan Haleeb Foods. Model penelitiannya seperti pada Gambar 2. 8 dengan 3 hipotesis yaitu 1) SFA berdampak positif terhadap CS, 2) CS berdampak positif terhadap kinerja salesman, 3) CS berperan sebagai mediator antara SFA dengan SFP.



Gambar 3. Model *Impact of Sales Force Automation on Relationship Quality and Sales Force Performance*
 Sumber (Irfan Sabir et al., 2013)

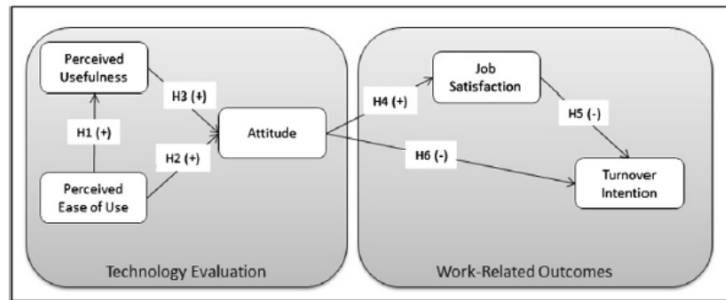
Sebelumnya James E. Stoddard dkk. juga meneliti dampak penggunaan Sales Force Automation terhadap tenaga penjual. Survey dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada sales manager dan salesman dari 200 perusahaan di negara bagian tengah dan barat Amerika Serikat. Model penelitiannya menunjukkan bahwa Job Satisfaction (kepuasan kerja) dan Job Performance (Kinerja pekerjaan) merupakan variabel yang harus dimiliki seorang salesman agar mampu berkerja lebih cerdas bukan lebih keras setelah menggunakan SFA. Untuk itu dua ketrampilan kunci yang harus dimiliki pekerja yang cerdas yaitu Account Management (Pengelolaan data Akun) dan Sales Process Effectiveness (Efektifitas Proses Penjualan) menjadi variabel intervening. Hasil penelitiannya adalah yang pertama bahwa penggunaan SFA mampu meningkatkan Account Management yang juga berdampak positif dan signifikan terhadap Sales Process Effectiveness. Peningkatan Account Management ini juga berdampak langsung pada peningkatan Job Performance (kinerja pekerjaan) dan dengan meningkatnya Job Performance maka meningkat pula Job Satisfaction (kepuasan kerja). Hasil ini menunjukkan bahwa Sales Manajer harus fokus pada penggunaan teknologi ini yang terbukti mampu meningkatkan kemampuan salesman dalam mengelola konsumennya.



Gambar 4. Model dan Hasil Analisis of the Effects of Sales Force Automation on Salesperson Perceptions of Performance
 Sumber (Stoddard et al., 2006)

Teknologi SFA ada yang menggunakan teknologi jaringan mobile ada pula yang menggunakan versi desktop. Ada hal-hal yang khusus yang membuat kedua teknologi ini berbeda seiring dengan kelebihan dan kekurangan yang dimiliki teknologi mobile itu sendiri. Oleh sebab itu perlu pula menggunakan referensi-referensi yang berhubungan dengan teknologi mobile. Christian Maier dkk. melakukan penelitian akan dampak penerapan sistem pengolah sumber daya manusia (HRIS) yang berbasis mobile terhadap kepuasan kerja (Job Satisfaction) dan perpindahan karyawan (turnover intentions) dibagian personalia. Model yang dibangun menggunakan variabel *Belief* dan *Attitude* yang merupakan komponen TAM dan konsekwensi yang berhubungan dengan pekerjaannya. Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa ada hubungan yang erat antara penerapan sebuah teknologi yang baru terhadap konsekwensi yang berhubungan dengan pekerjaan seperti kepuasan kerja dan keinginan untuk keluar atau pindah pekerjaan. Penelitian ini membuktikan bahwa sikap (attitude toward) terhadap sebuah sistem informasi mempengaruhi kepuasan kerja (Job Satisfaction) dan keinginan untuk pindah (turnover intention). Ketika karyawan tidak diberi kesempatan memilih dalam penggunaan sistem atau teknologi baru untuk mendukung kegiatannya sehari-hari, maka hal itu dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Penelitian ini juga

memberikan pilihan variabel yang lain dalam riset penerimaan teknologi tidak sekedar fokus pada niat untuk menggunakan (intention to use) teknologi.



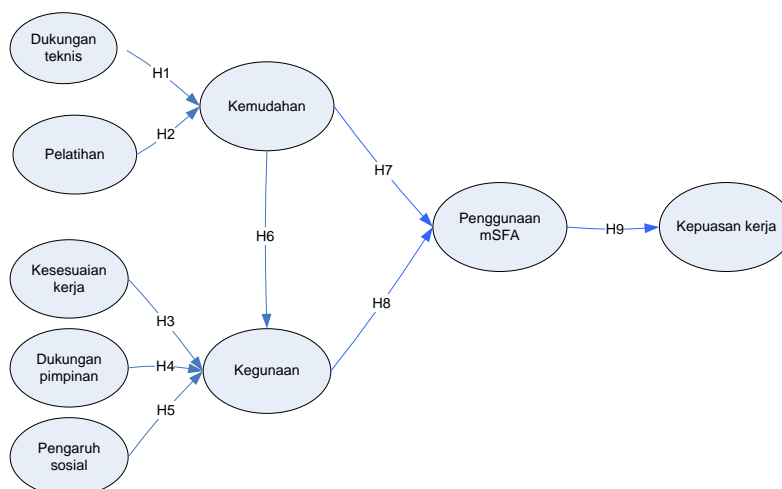
Gambar 5. Analyzing the impact of HRIS implementations on HR personnel's job satisfaction and turnover intention

Sumber (Maier, et al., 2013)

4. KERANGKA KONSEPTUAL

Penelitian ini mengkaji hubungan antara variabel yang mempengaruhi Persepsi kemudahan dalam menggunakan (*Perceived Ease Of Use /PEOU*) dan Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness /PU*) dari model TAM-nya Davis (1989) terhadap Job Satisfaction (JS) atau kepuasan kerja karyawan khususnya tenaga penjual (salesman) setelah menggunakan teknologi m-SFA. Variabel yang diindikasikan mempengaruhi PEOU adalah Dukungan Teknis (*Technical Support*) dan Pelatihan (*Training*). Sedangkan variabel yang diindikasikan mempengaruhi PU adalah Kesesuaian dengan pekerjaan (*Job Relevance*), Dukungan Pimpinan (*Management Support*) dan Pengaruh Sosial (*Social Influence*).

Pengukuran variabel Technical Support dan variabel Training dalam penelitian ini menggunakan model yang dikembangkan Igbaria *et. al* (1997) dalam jurnalnya *Personal computing acceptance factors in small firms: a structural equation model*, variabel Job Relevance diukur menggunakan modelnya Venkatesh dan Davis (2000) dalam *A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies*, variabel Management Support menggunakan Ragu-Nathan *et. al* (2004) dalam *A path analytic study of the effect of top management support for information systems performance*, variabel Social Influence menggunakan Venkatesh *et. al* (2003) *Use acceptance of information technology: Toward a unified view*. Variabel Perceived Ease Of Use dan variabel Perceived Usefulness diukur dengan model dari Davis (1989) *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*, Variabel Use diukur dengan model dari Taylor dan Todd (1995) dalam jurnalnya *Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience* dan variabel Job Satisfaction diukur dengan model Cheney (1984) dalam jurnalnya *Effects of Individual Characteristics, Organizational Factors and Task Characteristics on Computer Programmer Productivity and Job Satisfaction dan Sales Performance*. Berdasarkan hal tersebut maka kerangka konseptual penelitian ini adalah seperti pada gambar 6.



Gambar 6. Kerangka Konseptual

PUSTAKA

- Irfan Sabir, R., Rehman, A., Bahadur, W., Aziz S., Ejaz K., 2013. "Impact of Sales Force Automation on Relationship Quality and Sales Force Performance", *Journal of Basic and Applied Scientific Research* 3(12) :1-7.
- Ben Moussa, C. (2005, December). Supporting sales representatives on the move: A study of the information needs of pharmaceutical sales representatives. In *Proceedings of the 18th Bled e-conference*.
- Cho, S. D., & Chang, D. R. 2008. Salesperson's innovation resistance and job satisfaction in intra-organizational diffusion of sales force automation technologies: *The case of South Korea*. *Industrial Marketing Management*, **37**(7): 841-847. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.indmarman.2008.04.004>
- Honeycutt Jr, E. D. 2005. Technology improves sales performance doesn't it?: An introduction to the special issue on selling and sales technology. *Industrial Marketing Management*, **34**(4): 301-304. Doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.indmarman.2004.12.002>
- Thiangtam Saranyapong, Anuntavoranich, P., Puriwat, W (2013, October), Acceptance and Use of SFA of Life Insurance Agents in Thailand: A Concept Paper
- Scornavacca, E., & Sutherland, A. (2008, July). The Perceived Impact of Mobile Sales Force Automation Systems on Salespeople's Performance. In *Mobile Business, 2008. ICMB'08. 7th International Conference on* (pp. 270-279). IEEE.
- Chang, L.C., Shih, C.H., and Lin, S.M. 2010. The Mediating Role of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Organizational Commitment for School Health Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies* , **47**: 427-433.
- Spector, P. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*. California: SAGE Publications.
- Speier, C., & Venkatesh, V. (2002). The hiddenminefields in the adoption of sales force automation technologies. *The Journal of Marketing*, **66**(3), 98–111.
- Barker, R. M., Gohmann, S. F., Guan, J., & Faulds, D. J. (2009). Why is my sales force automation system failing? *Business Horizons*, **52**(3): 233.
- Ahearne, M., Jones, E., Rapp, A., & Mathieu, J. (2008). High touch through high tech: The impact of salesperson technology usage on sales performance via mediating mechanisms. *Management Science*, **54**(4): 671–686.
- Huber, G. P. (1990). A theory of the effects of advanced information technologies. *The Academy of Management Review*, **15**(1): 47–71.
- Tanner, J., & Shannon, S. (2005). Sales technology within the salesperson's relationships: A research agenda. *Industrial Marketing Management*, **34**(4), 305–312.
- Cascio, R., Mariadoss, B. J., & Mouri, N. (2010). The impact of management commitment alignment on salespersons' adoption of sales force automation technologies: An empirical investigation. *Industrial Marketing Management*, **39**(7): 1088–1096.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., and Davis, F.D. 2003. Use racceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly* **27**, 3 , p. 425-478.
- Ahearne, M., Jones, E., Rapp, A., & Mathieu, J. (2008). High touch through high tech: The impact of salesperson technology usage on sales performance via mediating mechanisms. *Management Science*, **54**(4): 671–686.
- Bush, A.J., Moore, J.B. and Rocco, R. (2005). Understanding sales force automation outcomes: a managerial perspective. *Industrial Marketing Management*, **34**(4): 369–377.
- Buttle, F., Ang, L., & Iriana, R. (2006). Sales force automation: review, critique, research agenda. *International Journal of Management Reviews*, **8**(4): 213-231.
- Van Biljon, J. and Kotze, P. 2008. Cultural factors in a mobile phone adoption and usage model. *Journal of Universal Computer Science* **14** (16), p. 2650–2679.
- Kwon, H.S.,Chidambaram, L., *A test of the technologyacceptance model: The case of cellular telephone adoption*.In: (eds.): Proceedings of the 33rd Hawaii InternationalConference on System Sciences. IEEE Computer Society,Hawaii, 2000, 1-10.
- Davis, F. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* **13**(3): 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. 1989. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science* **35**: 982–1003.
- Venkatesh, V. and Davis, F.D. 1996. A model of the antecedents of perceived ease of use: development and test. *Decision Sciences* **27** (3), p. 451–481.
- Venkatesh, V. and Davis, F.D. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science* **46** (2) , p. 186–204.
- Vroom, V. H., (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.