BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Pengertian *Software*

Menurut Abdul Kadir (2003:202) perangkat lunak (*software*) yaitu:

"Sekumpulan instruksi yang diberikan untuk mengendalikan perangkat keras komputer."

Menurut Jogiyanto (2005:358) mengatakan bahwa perangkat lunak (*software*) adalah:

"Teknologi yang canggih dari perangkat keras akan berfungsi apabila instruksi-instruksi tertentu telah di berikan kepada perangkat keras tersebut. Instruksi-instruksi tersebut disebut dengan perangkat lunak (*software*)."

Menurut Melwin (2007:22) mendefinisikan perangkat lunak sebagai berikut :

"Berfungsi sebagai pengatur aktivitas kerja komputer dan semua intruksi yang mengarah pada sistem komputer.Perangkat lunak menjembatani interaksi user dengan computer yang hanya memahami bahasa mesin."*Software* dibangun berdasarkan permintaan atau kebutuhan penggunanya.Ini sangat jelas pada *software* aplikasi.

2.2.1. Karakteristik *Software*

Adapun karakteristik dari*software* ini yaitu diantaranya:

1) Perangkat lunak (*software*) merupakan suatu produk, sekaligus sarana untuk membangun suatu produk.
2) Perangkat lunak (*software*) dibangun dan dikembangkan (*engineered, not manufactures*). Berbeda dengan perangkat keras (*hardware*), Perangkat lunak

(*software*) dibuat dengan suatu perancangan yang kemudian setelah jadi dapat dikembangkan lebih lanjut. Biaya untuk Perangkat lunak (*software*) dikonsentrasikan pada pengembangan.

3) Perangkat lunak (*software*) tidak pernah usang (*wear out*) namun memburuk (*deteriorate*). Perangkat lunak (*software*) tidak pernah usang karena adanya perawatan memungkinkan pengembangan Perangkat lunak (*software*) untuk menyesuaikan dengan kebutuhan baru. Namun sekali perangkat lunak (*software*) rusak, maka tidak dapat diganti dengan perangkat lunak (*software*) lain, namun harus dilakukan pembuatan ulang karena tidak ada suku cadang dalam Perangkat lunak (*software*) (berbeda dengan *hardware*).
4) Sampai saat ini kebanyakan perangkat lunak (*software*) masih dibuat menurut pesanan (*custom built*).

2.2.2. Klasifikasi software

Menurut Melwin (2007:22) secara umum perangkat lunak ini dapatdiklasifikasikan menjadi 2, yaitu :

1. Perangkat Lunak Sistem Operasi

   Operating system software merupakan perangkat lunak yang berfungsi untuk mengkonfigurasikan komputer agar dapat menerima berbagaiperintah dasar yang diberikan sebagai masukan. Perangkat lunak sistem juga merupakan sekumpulan program yang ditulis untuk melayaniprogram-program yang lain.

   Contoh :

a) MS-DOS

b) LINUX

c) UNIX

d) FREE BSD

e) OS/2

f) SUN OS (JAVA)

g) WINDOWS

h) MACINTOSH

i) NOVELL, dll.

2. Perangkat lunak aplikasi

Perangkat lunak aplikasi merupakan program siap pakai yang digunakanuntuk aplikasi dibidang tertentu.Perangkat lunak aplikasi yang membantuuser sehingga dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Aplikasi ini dibagi atas beberapa bidang, antara lain :

a. Business & Office Application

Aplikasi perkantoran dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaankantor seperti mengetik (Word processing, document management)membuat tabel kerja (Worksheet), membuat database sederhana (MS.Access) ataupun mengolah image/citra sederhana.

Contoh aplikasi perkantoran yang terpaket komplit :

1) Mocrosoft office

2) Koffice

3) Star Office

4) Abiword

5) Open Office

6) MS_Office for MAC, dll.

Aplikasi bisnis lainnya juga meliputi aplikasi pengolahan datakeuangan, missal (Personal Finance Application & BusinessAcounting Application).

Contoh :

1) Aplikasi perhitungan neraca, rugi laba perusahaan.

2) Aplikasi perhitungan pajak personal & perusahaan

3) Aplikasi manajemen proyek

4) Aplikasi persediaan stok barang dan penjualan

5) Aplikasi pelayanan loket & kredit nasabah bank

6) Aplikasi pemesanan tiket pesawat/kapal laut, dll.

b. Database Application

Aplikasi yang digunakan dalam pengolahan data baik yang berukurankecil maupun besar bisa digunakan secara stand-alone (tunggal)maupun dalam sistem berbasis jaringan lokal client server maupunwebbase (intranet maupun internet).

Contoh :

1) MS SQL

2) FoxBase

3) Oracle

4) MySQL

5) PostgresSQL

6) SQL Server, dll.

c. Graphic Design

Aplikasi yang digunakan untuk membuat sketsa dua dimensi untukdesain ruangan, perabotan, mesin-mesin model industri, juga modeltubuh manusia, hewan, dll.

Contoh :

1) AutoCad

2) Pro Design

3) CorelDraw

4) Adobe Ilistrator, dll.

Ada juga yang memasukan dalam golongan ini aplikasi image, audio,video manipulator, yaitu aplikasi yang digunakan untuk mengolahcitra, suara hingga gambar 3 dimensi untuk pembuatan animasi,pengolahan image, photo, audio, video editing, dll.

Contoh :

1) Adobe Photoshop, After Effect, Premire, & Audition

2) Corel Draw, Corel RAVE, Corel Photo Paint

3) Ulead Media studio

4) GIMP (In Linux)

5) Cool Edit Pro , Sound Force

6) Macromedia Flash, Director

7) 3D Studio Max, Maya, dll.

d. Antivirus & Utility Tools

Software ini digunakan untuk operasi minor (Background) yangbekerja di belakang sistem, berguna untuk meningkatkan kinerjasistem operasi atau aplikasi dan juga performa hardware.

Terdapat 2 jenis utilitas di dalam sistem operasi :

1. Utulitas Internal, sudah termasuk dalam paket yang di instalasidalam sistem operasi seperti scandisk di Windows atau perintahfsck (file system check) di OS Linux, dan
2. Utilitas eksternal, yang harus diinstalasi kemudian pada OS, sepertiSystem Optimizer, PC Tools, Data/File Recovery, PCMaintenance, Internet Utilities, Norton System Work, RegistryClean & Repair, Hardware Repair.

Sementara untuk proteksi virus dan antivirus, contohnya adalahantivirus produk Mc Affee, Grisoft, Norton, PandaSoft, dll.

e. Development Tools

Merupakan sistem bahasa pemrograman komputer yang dilengkapidengan compiler tertentu sebagai sumber media penyusunan programaplikasi.

Contoh :

1) QuikBasic

2) Clipper

3) Visual Basic

4) Turbo Pascal

5) Visual C++

6) Turbo Assembler

7) GCC

8) Phyton

9) KDEvelopt

10) Gdekstop, dll.

Termasuk dalam jenis aplikasi ini adalah web development tools, yaituaplikasi yang digunakan untuk membuat/mendesain tampilan website(homepage) di internet, seperti FrontPage, Macromedi Dreamweaver,PHPedit, WebPage Editor, dll.

f Communication Application

Aplikasi yang digunakan untuk membangun komunikasi antara satukomputer dengan komputer lain dalam jaringan komputer local maupun global.

Contoh :

1) E-mail & Fax Application

2) Remote Access

3) YM, ICQ, MSN

4) Terminal Emulation

5) Instant Messaging

6) Voice Recognition

7) Web Browser

8) Internet Telephony, dll.

g. Jenis Aplikasi Lain

1. Multimedia Player, seperti WinAmp, XMMS, Power DVD,JetAudio, Windows Media Player, dll.

2. Hacker Tools, seperti Find Password, Keygen/Crack SoftwareLicense, Scanning Port, dll.

3. Network & Security Application, seperti Firewall, IntruderDetections, Network Monitoring, dll.

4. PC Games Apllication, dan masih banyak lagi.

2.2.3. Kualitas *Software*

Software (perangkat lunak)dikatakan baik apabila dapat secara utuh dan "sempurna" memenuhi kriteria spesifik dari organisasi perusahaan yang membutuhkan. Hal ini sering di istilahkan sebagai pemenuhan terhadap "*User requirement"* (kebutuhan pengguna *software*).

Kualitas perangkat lunak adalah gabungan yang kompleks dari berbagai faktor yang akan bervariasi pada aplikasi dan pelanggan yang berbeda yang membutuhkannya. Faktor yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok besar, yaitu:

1. Faktor yang dapat secara langsung diukur.
2. Faktor yang tidak dapat secara langsung diukur.

Menurut McCall dan kawan-kawan pada tahun 1977 dalam Roger (2002:611) telah mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*.

Pada dasarnya McCall menitikberatkan faktor-faktor tersebut menjadi 3 (tiga) aspek penting, yaitu yang berhubungan dengan :

1. Sifat-sifat operasional dari *software* (*Product Operation*).
2. Kemampuan *software* dalam menjalani perubahan (*Product revision*).
3. Daya adaptasi atau penyesuaian *software* terhadap lingkungan baru (*ProductTransition*).

Tetapi dalam penelitian ini penulis hanya membahas satu faktor/dimensi saja yaitu faktor-faktor/dimensi-dimensi yang berkaitan dengan sifat-sifat *operasional software,* yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Correctness,* yakni sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *user*.
2. *Reliability,* yakni sejauh mana suatu *software* dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.
3. *Efficiency,* yaknibanyaknya sumber daya komputerisasi dan kode program yang dibutuhkan suatu *software* untuk melakukan fungsinya.
4. *Integrity*, sejauh mana akses ke *software* dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan.
5. *Usability,* usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan *input*, dan mengartikan *output* dari *software*.

2.3. Instalasi farmasi

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat http://www.scribd.com/doc/2679388/STANDAR-PELAYANAN-FARMASI-DI-RUMAH-SAKIT

2.4. Kepuasan kerja

2.4.1. Pengertian kepuasan kerja.

Menurut Hoppeck (dalamAnoraga, 2001) kepuasan kerja merupakan penilaian dari karyawan mengenaiseberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.Selanjutnya Tiffin (dalam Anoraga, 2001) menjelaskan tentang definisi kepuasankerja sebagai suatu hal yang berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadappekerjaan itu sendiri. Situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dan sesame karyawan serta menurut Blum (dalam Anoraga, 2001) dikemukakan bahwakepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikapkhusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial diluar kerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksuddengan kepuasan kerja merupakan perasaan yang menyangkut individu ataukaryawan terhadap pekerjaannya, apakah memuaskan kebutuhannya atau tidak.Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang ia jalankan, apabila apa yang ia kerjakan telah memenuhi harapan salah satu tujuannya bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti ia memiliki suatu harapan dengan demikian ia akan termotivasi melakukan tindakan ke arah pencapaian harapan tersebut.

Menurut Wexley & Yukl (dalam As'ad, 2002) yang disebut kepuasan kerja ialah perasaan seseorang terhadap pekerjaanya.

Teori-teori kepuasan kerja.menurut Wexley & Yukl (1977) teori-teori tentang kepuasan kerja ada tiga macam yaitu :

a. *Discrepancy theory*

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan.

b. *Equity theory*

Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi. Ada tiga elemen dari teori *equity* yaitu :

1) *Input* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan.
2) *Out comes* adalah segala sesuatu yang berharga, yang dirasakan karyawan sebagai "hasil" dari pekerjaannya.
3) *Comparison person* adalah kepada orang lain dengan siapa karyawan membandingkan rasio *input-out comes* yang dimiliknya.

c. *Two factor theory*

Menurut Herzberg (dalam Munandar, 2001) teori kepuasan kerja yang ia namakan teori dua faktor terdiri dari faktor *hygiene* dan faktor *motivator*.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan dan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya, kondisi, situasi kerja, interaksi dan peran karyawan dalam lingkungan kerja yang berkaitkan dengan kebutuhan yang akan dicapai dengan kenyataan yang ada.

2.4.2. Faktor-faktor kepuasan kerja

Menurut Jewell dan Siegall (1998) beberapa aspek dalam mengukur kepuasaan kerja:

a. Aspek psikologis, berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat,ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan.

b. Aspek sosial, berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.
c. Aspek fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.
d. Aspek finansial berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

Menurut Spector (1997) seperti dalam jurnal :Ghalia A. Attar dan Rateb J.Sweis dalam jurnal "*The Relationship between information technology adoption and job satisfaction in contracting companies in Jordan*"aspek-aspek kepuasan kerja ada 2 faktor yaitu *instrinsik* dan faktor *ekstrinsik*. Faktor-faktor ini dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini dalam skala kepuasan kerja.

Adapun faktor-faktor *instrinsik* sebagai berikut:

1. *Activity* adalahSeberapa jauh pekerjaan tersebut tetap dapat meyibukkan individu.
2. *Independence* adalah Kewenangan untuk dapat bekeja sendiri.
3. *Variety* adalah Kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda.
4. *Social status* adalah Pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan.

5. *Moral values* adalah Pekerjaan tidak berhubungan dengan segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani.
6. *Security* adalahKepastian kerja yang diberikan.
7. *Social service* adalahKesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas.
8. *Authority* adalahMemiliki kekuasaan terhadap orang lain.
9. *Ability utilization* adalahKesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
10. *Responsibility* adalahTanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan
11. *Creativity* adalahKebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru
12. *Achievement* adalahPerasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas

Sedangkan aspek-aspek pekerjan yang termasuk dalam faktor *ekstrinsik*

1. *Compensation* adalahBesarnya imbalan atau upah yang diterima.
2. *Advancement* adalahKesempatan untuk memperoleh promosi.
3. *Coworkers* adalahSeberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja.
4. *Human relations supervisions* adalah Kemampuan atasan dalam menjalin hubunganinterpersonal.
5. *Technical supervisions* adalahKemampuan atau skill atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.
6. *Company policies and practice* adalah Seberapa jauh perusahaan menyenangkan parapekerja

7. *Working conditions* adalahKondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur,perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan
8. *Recognition* adalahPujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan yang baik.

Beberapa ahli lain mengemukakan faktor-faktor kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

Faktor–faktor kepuasan kerja menurut Greenberg & Baron (1995) ada 2 faktor yaitu:

a. Faktor-faktor organisasional
    1) Sistem penggajian
    2) Kualitas dari supervisi
    3) Desentralisasi kekuasaan
    4) Tingkat kerja dan dorongan sosial
    5) Kondisi kerja yang menyenangkan
b. Faktor Personal
    1) Variabel kepribadian
    2) Status dan senioritas
    3) Pekerjaan yang sesuai dengan minat
    4) Kepuasan hidup

Selanjutnya Robbins (1996) menjelaskan lagi beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya :

a. Tantangan kerja
b. Sistem gaji yang adil

c. Kondisi kerja yang mendukung

d. Rekan kerja yang mendukung

2.5. Hubungan sistem informasi pelayanan obat askes rawat jalan dengan kepuasan kerja karyawan

Kepuasan kerja karyawanmerupakan keseluruhan penilaian dari pengalaman dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensialnya.Kepuasan kerja karyawandapat dihubungkan dengan kemanfaatan teknologi dan sikap pengguna terhadap sistem.

Karyawan perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pengembangan sistem, karena salah satu faktor penentu keberhasilan adalah karyawan.karyawanharus dilibatkan sedemikian rupa sehingga aspirasi dan keinginan karyawanbisa diakomodasi.

Jika pengguna sisteminformasi yakin dengan kualitas system yang digunakannya dan merasakan bahwa menggunakan system tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan system tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kepuasan kerja terhadap karyawan.

Hubungan antara teknologi informasi dengan kepuasan kerja telah diteliti oleh Ghalia A. Attar. dan Rateb J.Sweis, yang dipublikasikan dalam jurnal " *Journal of Information Technology in Construction"* (Januari 2010) yang berjudul "*The Relationship between information technology adoption and job satisfaction in*

contracting companies in Jordan".Hasil penelitian mereka menunjukkan adanya hubungan antara teknologi informasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas *software* pelayanan obat askes dengan kepuasan kerja karyawan yaitu jika *software* yang digunakan mempunyai kualitas yang baik dan sesuai dengan fungsinya maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawandalam memakai sistem informasi tersebut, yang menurut persepsi mereka semakin tingggi kualitas teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2.6. Hipotesis

Hipotesis awal yang peneliti buat dalam melakukan penelitian yaitu :

"KUALITAS *SOFTWARE* INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN YANG MELAYANI PASIEN ASKESBERPERAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RSUP dr HASAN SADIKIN BANDUNG".