BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pendekatan/Perspektif Kualitas Produk

Perspektif kualitas merupakan pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk. Garvin (dalam Lovelock, 1994:89-99) mengidentifikasikan adanya lima perspektif kualitas yang biasa digunakan yaitu :

1) *Transcendental Approach*

Menurut pendekatan ini kualitas dapat dirasakan dan diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni music, drama, tari, dan rupa. Selain itu, perusahaan dapat mempromosikan produknya dengan pertanyaan-pertanyaan, seperti tempat belanja yang menyenangkan (pasar swalayan), elegan (mobil), kecantikan (kosmetik), dan kelembutan kulit (lulur). Dengan demikian, fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagi dasar manajemen kualitas.

2) *Product Based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam

kualitas produk mencerminkan perbedaan dalam jumlah unsure atau atribut yang dimiliki suatu produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individual.

3) *User based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas produk tergantung pada orang yang menggunakannya dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula. Dengan demikian, kualitas produk bagi seseorang adalah sama dengan kepuaasan maksimum yang dirasakannya.

4) *Manufakturing Based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama dalam memperhatikan praktek-praktek perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sama dengan persyaratannya. Dalam sektor jasa dpat dikatan bahwa kualitas dapat bersifat *operations driven.* Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yan menentukan kualitas prduk adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakan.

5) *Value Based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja produk dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence".* Kualitas produk dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best buy).*

2.2. Teori Kualitas Produk

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi. Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Banyak ahli yang mendefinisikan kualitas *software* produk yang secara garis besar orientasinya adalah kepuasan pelanggan yang tujuan perusahaan atau organisasi yang berorientasi pada kualitas. Dari beberapa definisi terdahulu, dapat dikatakan bahwa secara garis besar kualitas adalah keseluruhan ciri/ karakteristik produk/ jasa dalam tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan/konsumen.

2.3. Kualitas S*oftware*

Software dikatakan baik apabila dapat secara utuh dan "sempurna" memenuhi kriteria spesifik dari organisasi perusahaan yang membutuhkan. Hal ini sering diistilahkan sebagai pemenuhan terhadap "*user requirement*" (kebutuhan pengguna *software* yang telah terlebih dahulu didefinisikan secara jelas dan detail).

Kualitas perangkat lunak adalah gangguan yang kompleks dari berbagai faktor yang akan bervariasi pada aplikasi dan pelnaggan yang berbeda yang membutuhkannya. Faktor yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak dapat dikategorikan kedalam 2 kelompok besar, yaitu :

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

Mc Call dan kawan-kawan mengusulkan suatu faktor-faktor atau kriteria yang mempengaruhi kualitas suatu *software* . paada dasarnya Mc Call menitikberatkan faktor-faktor tersebut menjadi 3 aspek penting, yaitu yan berhubungan dengan :

1. Sifat-sifat operasional dari *software* / *produt operation.*
2. Kemampuan *software* dalam menjalani perubahan (*product revition*).
3. Daya adaptasi / penyesuaian *software* terhadap lingkungan baru (*product transition*).

Tetapi dalam skripsi 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 :

a) Faktor-faktor yang berkaitan dengan sifat-sifat operational *software* adalah sebagai berikut :

1. *Correctness*, yakni sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *user*.
2. *Reliability*, tingkat kemampuan program yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan.
3. *Efficiency*, jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsi tersebut.
4. *Integrity*, tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang-orang tertentu.
5. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran oleh *software*.
6. *Maintanability*, data pada suatu isi (*content*) sebuah *software* berbasis *web* harus selalu di *update*, ditinjau dari sisi kebutuhannya.

b) Kemampuan *software* menjalankan perubahan (*Product Revision*)

Faktor-faktor yang berkaitan dengan kemampuan *software* untuk menjalankan perubahan adalah :

1. *Flexibility*, usaha yang diperlukan untuk melakukan modifikasi terhadap *software* yang operasional.
2. *Testability*, usaha yang diperlukan untuk menguji suatu *software* untuk memastikan apakah melakukan fungsi yang dikendalikan atau tidak.

c) Daya adaptasi atau penyesuaian *software* terhadap lingkungan baru (*Product Transition*)

Faktor-faktor yang berkaitan dengan tingkat adaptibilitas *software* terhadap lingkungan baru meliputi :

1. *Portability*, usaha yang diperlukan untuk memindahkan program dari *hardware*/lingkungan sistem *software* tertentu agar dapat berfungsi pada *hardware* / sistem *software* yang lainnya.
2. *Reusability*, tingkat kemampuan program/ bagian dari program yang dapat dipakai ulang dalam aplikasi lainnya, berkaitan dengan paket dan lingkup dari fungsi yang dilakukan oleh program.
3. *Interopability*. usaha yang diperlukan untuk menggabungkan satu *software* dengan yang lainnya.

2.4. Konsep Dasar Perangkat Lunak (*Software)*

Perangkat keras (*Hardware*) tidak akan dapat berbuat apa-apa tanpa adanya perangkat lunak (*software*). Teknologi yang canggih dari perangkat keras akan berfungsi bila instruksi-instruksi tertentu telah diberikan kepadanya. Instruksi-instruksi perangkat lunak ditulis oleh manusia untuk mengaktifkan fungsi dari perangkat lunak ditulis oleh manusia untuk mengaktifkan fungsi dari perangkat lunak komputer.

Menurut Jogiyanto Hartono *software* dapat dikategorikan dalam tiga bagian, yaitu meliputi :

1) *Software* Sistem Operasi (*Operating System)* yaitu program yang ditulis untuk mengendalikan dan mengkoordinasi kegiatan dari sistem komputer.

2) *Software* Bahasa (*Language Software*) yaitu program yang dibuat untuk menterjemahkan instruksi-instruksi yang ditulis dalam bahasa pemrograman ke dalam bahasa mesin supaya dapat dimengerti oleh komputer.

3) *Software* aplikasi (*Application Software*) yaitu, program yang ditulis dan diterjemahkan oleh *language software* untuk menyelesaikan aplikasi tertentu.

   Operating system berfungsi seperti mamnager dalam sebuah perusahaan yaitu bertanggung jawab, mengendalikan, dan mengkoordinasi semua operasi kegiatan dalam peerusahaan.

Language software sebagai penterjemah antara program yang ditulis dengan bahasa awam sehari-hari menjadi bahasa mesin (*mechine language*) yang dimengerti oleh komputer.

Application software merupakan program yang ditujukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan adlam aplikasi tertentu. Terdapat dua cara untuk memperoleh *software* aplikasi, yaitu dengan cara mengmbangkan program aplikasi ang dibuat oleh orang lain.

Secara prinsip sebuah *software* dikatakan baik apabila dapat secara utuh dan sempurna memenuhi criteria spesifik dari organisasi/perusahaan yang membutuhkannya. Hal ini sering diistilahkan sebagai terhadap "*user requirement"* (kebutuhan pengguna *software* yang terlebih dahulu telah didefinisikan secara jelas dan detail).

Kualitas *software* didefinisikan sebagai "konformasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yan didokumentasikan secara eksplisit, dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara professional".

Definisi tersebut berfungsi untuk menekankan 3 hal penting, yaitu :

1. Kebutuhan perangkat lunak meupakan pondai yang mana meleluinya kualitas diukur.

2. Standar yang teah ditentukan menetapkan serangkaian kriteria pengembangan yang menuntun cara perangkat lunak direkayasa. Jika criteria tersebut tidak diikuti, hamper pasti menimbulkan kualitas yang baik.
3. Terdapat serangkaian kebutuhan implisit yang sering tidak dicantumkan (misal kebutuhan akan pemeliharaan yang baik. Bila perangkat lunak dapat berhasil menyesuaikan dengan kebutuhan eksplisitnya, tetapi gagal memenuhi kebutuhan implisitnya, maka kualitas perangkat lunak tersebut perlu diragukan.

   Pada masing-masing kasus, pengukuran harus terjadi, kita harus membandingkan perangkat lunak tersebut (dokumen, program, data) dengan berbagai fakta hingga sampai padaa indikasi mengenai kualitas.

2.5. Kepuasan Kerja

Setiap karyawan suatu perusahaan selalu memiliki pengharapan atas apa yang akan mereka berikan ke organisasi, dan apa yang akan organisasi berikan kepada mereka. Kontribusi karyawan terhadap organisasi dan insentif yng diberikan organisasi atas prestasi kerja karyawannya akan berdampak terhadap kepuasan kerja dan semangat kerja karyawan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik, kalau karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki

semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah.

Kepuasan kerja (*job satisfaction)* adalah tingkatan kenikmatan yang diterima seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Orang akan puas bila dia menikmati pekerjaannya, dan kurang puas bila ia tidak menikmati pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi, demikian pula sebaliknya. (Eddy Soeryanto Soegoto 2009:231).

Kepuasan kerja dalam teori motivasi Maslow menempati peringkat yang tinggi. Sebab ia berkaitan dengan tujuan manusia untuk merealisasikan dan mengaktualisasikan potensi dirinya dalam pekerjaan. Namun motivasi ini kadang terbendung oleh berbagai ragam kerutinan, hambatan lingkungan kerja yang kurang seimbang, atau situasi dan perangkat kerja yang secara ergonomis tidak mendukung peningkatan produktivitas kerja.