BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Listrik merupakan salah satu elemen terpenting dalam perkembangan hidup manusia. Tanpa adanya listrik manusia akan mengalami kesulitan untuk meningkatkan sumber daya dan pertumbuhan umat manusia. Boleh di katakan tanpa listrik maka manusia tak akan mampu berkembang sejauh ini.

Dalam perkembangan teknologi, listrik adalah salah satu kunci akan terlaksananya segala proses yang berkaitan dengan kemajuan teknologi. Pemerintah sangat menyadari pentingnya kebutuhan manusia akan listrik sehingga pemerintah membuat suatu perusahaan pemerintah yang mengurus akan kebutuhan listrik Negara, yaitu PT. PLN yang saat ini bertugas untuk menjaga kelancaran pasokan listrik ke seluruh Indonesia.

Salah satu hasil dari kemajuan teknologi yang membutuhkan tenaga listrik adalah komputer. Komputer merupakan salah satu teknologi yang sangat dibutuhkan di dunia saat ini. Hampir semua kegiatan perusahaan di dunia menggunakan komputer sebagai alat Bantu perkerjaannya. Begitu juga dengan PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN yang menggunakan komputer sebagai alat bantu terlaksananya segala kegiatan perusahaan.

Pada PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN terdapat berbagai macam aplikasi perangkat lunak komputer yang di gunakan. Salah satunya

adalah aplikasi perangkat lunak WINAPOTEK VER : 4.1.14. Sebagaimana pendapat Yulian F. Hendriyana dan Dicky Wahyu P dalam jurnalnya yang berjudul "Info Linux" menyatakan bahwa Aplikasi adalah *"program yang dioperasikan di dalam sebuah lingkungan Operating System untuk keperluan-keperluan tertentu"*.

Menurut istilah dalam Kamus Komputer Teknologi Informasi, perangkat lunak yang biasa disebut juga dengan *software* adalah *"Merupakan kumpulan beberapa perintah yang dieksekusi oleh mesin komputer dalam menjalankan pekerjaannya. Perangkat lunak ini merupakan catatan bagi mesin komputer untuk menyimpan perintah, maupun dokumen serta arsip lainnya"*.

Alasan aplikasi perangkat lunak winapotek di buat untuk menanggulangi kesalahan-kesalahan data transaksi penagihan pengobatan para pegawai yang berobat di klinik, karena dulu sebelum aplikasi tagihan winapotek di buat sering terjadi kesalahan-kesalahan dalam data transaksi tagihan pengobatan pegawai PT. PLN (PERSERO) dengan klinik yang bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO), yang di karenakan dahulu untuk pencatatan data transaksinya hanya memakai program Microsoft Excel yang mengharuskan para operator komputer untuk menginput data dengan jumlah yang sangat banyak dan tidak praktis sehingga sering membuat operator komputer tidak teliti untuk penginputan datanya.

Aplikasi perangkat lunak WINAPOTEK VER : 4.1.14 merupakan subsistem dari sistem utama pemeliharaaan kesehatan yang digunakan PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN. Aplikasi perangkat lunak ini berfungsi salah satunya untuk membantu pencatatan penagihan transaksi para pegawai PT. PLN

(PERSERO) yang mengambil obat di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).

Keunggulan dari aplikasi perangkat lunak WINAPOTEK VER : 4.1.14 adalah dapat membantu para operator komputer untuk menginput data secara cepat dan praktis. Sedangkan kelemahan dari aplikasi perangkat lunak WINAPOTEK VER :4.1.14 adalah aplikasi ini belum berupa jaringan atau online, untuk pelaporan data dari apotek ke PT. PLN (PERSERO) masih menggunakan media usb storage atau flashdisk, sehingga dari segi keamanan data sangat rawan untuk bisa terjadinya kehilangan data atau kerusakan.

Untuk pengoperasian aplikasi perangkat lunak WINAPOTEK VER : 4.1.14 ini membutuhkan operator komputer. Operator yang dipekerjakan disini adalah para pegawai di apotek yang bertugas untuk mengoperasikan aplikasi winapotek. Ditempatkan aplikasi ini di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO) karena untuk memudahkan PT. PLN (PERSERO) dalam pencatatan penagihan transaksi pegawainya.

Pengertian Operator menurut istilah Kamus Komputer dan Teknologi Informasi adalah : “Sumber daya manusia yang bertugas melayani dan menjalankan sistem dan peralatan yang ada hubungannya dengan komputer, seperti menyiapkan data untuk diakses, merawat sistem komputer, dsb”.

Dengan beragamnya tingkat kemampuan operator komputer dalam pengoperasian komputer khususnya dalam hal pengolahan data, menuntut aplikasi perangkat lunak yang dipakai mestilah user yang mudah digunakan dan dioperasikan.

Perangkat lunak yang mudah digunakan sangat mempengaruhi tingkat efektifitas operator dalam melakukan penginputan data dalam pengolahan.

Dapat dijelaskan bahwa kemampuan yang bisa mempengaruhi efektifitas operator tak lain adalah kemampuan dalam mengoperasikan komputer dan mampu melakukan kegiatan pengolahan data dengan benar, demikian juga harus ada usaha dari operator itu sendiri untuk melakukan dan mempelajari cara penginputan data yang baik dan benar.

Kesalahan yang terjadi dalam penginputan / peng-*entry*an data yang terjadi di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN biasanya karena kurang telitinya operator dalam penginputan / peng-*entry*an data, hal ini dapat menyebabkan kesalahan yang fatal karena menyangkut laporan transaksi keuangan pengobatan pegawai. Kesalahan lain yang biasanya terjadi di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN karena terdapat resep double yang di bawa oleh pegawai, resep double biasanya terjadi karena kesalahan penginputan / peng-*entry*an data yang dilakukan di poliklinik tempat pegawai berobat.

Dalam uraian diatas terdapat fenomena tentang adanya keterkaitan dari efektifitas operator dengan kualitas aplikasi perangkat lunak yang digunakan. Untuk itu penulis menetapkan penelitian ini dengan judul : **"Analisis Kualitas Aplikasi Perangkat Lunak Winapotek Ver : 4.1.14 Pengaruhnya Terhadap Efektifitas Kerja Operator Komputer Pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat Banten".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah yang ditemukan di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN yaitu :

1. Masih terdapat kesalahan data tagihan karena perbedaan pencatatan data tagihan di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN dan poliklinik, yang biasanya terjadi karena baik di PT. PLN (PERSERO) maupun di poliklinik para operator komputernya salah dalam penginputan / peng-*entry*an data.
2. Terdapat resep double yang di bawa oleh pegawai, resep double terjadi karena kesalahan penginputan / peng-*entry*an data yang dilakukan di poliklinik tempat pegawai berobat.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 yang berjalan saat ini di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN dan di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).
2. Bagaimana tanggapan para operator komputer atas implementasi aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).

3. Bagaimana efektifitas kerja operator komputer sesudah memakai perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).
4. Seberapa besar pengaruh kualitas aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 terhadap efektifitas kerja operator komputer di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 dan efektifitas kerja operator komputer di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN dan di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO). Serta, mengukur seberapa besar pengaruh keterkaitan antara aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 terhadap efektifitas kerja operator komputer .

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 yang berjalan saat ini di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN dan di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).

2. Untuk mengetahui tanggapan para operator komputer atas implementasi aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).
3. Untuk mengetahui efektifitas kerja operator komputer sesudah memakai perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 terhadap efektifitas kerja operator komputer di apotek yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (PERSERO).

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan praktis (operasional) dan kegunaan akademis (teoritis).

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi pihak perusahaan diharapkan hasil dari Penelitian ini dapat memberikan saran-saran dan masukkan berupa nilai-nilai yang bermanfaat dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan sebuah keputusan bagi PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTENDISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN mengenai aplikasi perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 yang saat ini digunakan dalam upaya peningkatan efektifitas kerja operator komputer di apotek.

2. Bagi karyawan (operator komputer), diharapkan hasil dari penelitian dapat dijadikan sebagai alat informasi perangkat efektifitas sehingga dapat digunakan dalam upaya memperbaiki efektifitas kerjanya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara ilmu manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajuan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk di tahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan banyak pihak.

2. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama.

3. Bagi Penulis

   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun pratek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam perusahaan, khususnya di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup masalah yaitu :

1. Penulis hanya menganalisis perangkat lunak winapotek ver : 4.1.14 yang merupakan salah satu perangkat lunak yang dimiliki perusahaan.
2. Mengukur sejauh mana kualitas perangkat lunak ini mudah digunakan oleh operator komputer di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN.
3. Mengukur tingkat efektifitas kerja operator komputer dalam menggunakan software ini dalam mengolah data di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN.
4. Peneliti tidak akan membahas lebih jauh tentang apotek yang sudah bekerja sama denga PT.PLN (PERSERO), peneliti hanya membahas tentang tingkat efektifitas kerja operator komputer di apotek tersebut.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Adapun kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Aplikasi perangkat lunak WINAPOTEK VER : 4.1.14 adalah salah satu aplikasi perangkat lunak yang di gunakan di PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN yang berfungsi untuk membantu pencatatan penagihan transaksi para pegawai PT. PLN (PERSERO) yang mengambil obat di apotek yang sudah bekerja

sama dengan PT. PLN (PERSERO), sehingga memudahkan pencatatan transaksi pengobatan yang dilakukan oleh operator komputer PT. PLN (PERSERO).

Menurut pendapat Aji Supriyanto dalam bukunya " Pengantar Teknologi Informasi" (2005:117), aplikasi perangkat lunak (software application) adalah : **"***Sebuah software program yang memiliki aktivitas pemrosesan yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu***."**

Pengguna yang dimaksud dalam skripsi ini adalah operator komputer. Operator memiliki andil yang kuat dalam penggunaan perangkat lunak tersebut. Dinyatakan oleh Aji Supriyanto bahwa untuk mendukung operasi aplikasi perangkat lunak salah satu pengguna komputer yaitu operator memiliki tugas untuk mengoperasikan atau menjalankan komputer sesuai dengan sistem yang telah dirancang.

Oleh karena operator atau tenaga manusia yang dipekerjakan oleh PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN memiliki andil yang penting dalam proses pengolahan data, dari kegiatan penginputan dan proses, maka perangkat lunak yang digunakan oleh PT. PLN (PERSERO) haruslah perangkat lunak yang mudah digunakan oleh setiap orang dewasa yang bisa mengoperasikan komputer.

Kecepatan dan ketepatan data yang diolah oleh operator juga dipengaruhi oleh perangkat lunak yang berkualitas, dalam karya tulis dari Ayuliana (2009) yang di kutip dari teori McCall menuliskan bahwa kualitas perangkat lunak didefinisikan sebagai : "*Penyesuaian fungsional yang di tetapkan secara eksplisit dan kebutuhan performa, standar pengembangan yang terdokumentasi secara eksplisit, dan karakteristik implisit yang diharapkan dari seluruh software yang di kembangkan secara professional"*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak itu sendiri menurut Ayuliana (2009) yang diambil dari model FURPS yaitu :

1. Functionality (Fungsi), diperkirakan dengan mengevaluasi sejumlah *feature* dan kemampuan program, fungsi-fungsi umum yang disediakan, dan keamanan terhadap keseluruhan sistem.
2. Usability (Kegunaan), diperkirakan dengan mempertimbangkan faktor manusia, keseluruhan estetika, konsistensi, dan dokumentasi.
3. Reliability (Keandalan), dievaluasi dengan mengukur frekuensi dan penanganan kesalahan, keakuratan hasil output, jangka waktu antar kesalahan (Mean Time Between Failure), kemampuan untuk recover dari kesalahan dan kemampuan prediksi program.

4. Performance (Kinerja), diukur dengan mengevaluasi kecepatan pemrosesan, waktu respon, konsumsi sumberdaya, keluaran dan efisiensi.
5. Supportablity (Dukungan), kombinasi kemampuan untuk memperpanjang program, kemampuan adaptasi dan kemampuan layanan (ketiga atribut ini merepresentasikan – maintainability) sebagai tambahan untuk kemampuan ujicoba, kesesuaian, kemampuan penyusunan (kemampuan untuk mengorganisir dan mengatur elemen-elemen penyusunan software), kemudahan dengan apa sistem dapat diinstalasi dan kemudahan dengan apa masalah-masalah dapat di alokasikan.

Selain dari kualitas perangkat lunak, keutuhan dokumen yang didapat dan efektifitas kerja operator juga berpengaruh dalam proses pengolaha data yang cepat dan tepat.

Menurut Azhar Susanto (2004:41)

"Efektifitas artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan".

Sedangkan menurut Zulkifli Amsyah (2003:130) , Efektifitas adalah :

"Efektifitas adalah kegiatan mulai dengan adanya fakta kegiatan sehingga menjadi data, baik yang berasal dari hubungan dan transaksi internal dan eksternal maupun berasal dari hubungan antar unit dan di dalam unit itu sendiri ".

Menurut Zulkifli Amsyah (2003 : 131), menyebutkan indikator – indikator efektifitas kerja sebagai berikut :

1. Volume Pekerjaan, Pengolahan data semakin banyak dan meluas sedangkan kapasitas pengolahan di banyak organisasi masih terbatas.

2. Akurasi Hasil Pengolahan, informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

3. Informasi Tepat Waktu, informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi itu diperlukan.

4. Peningkatan Biaya, peningkatan biaya personel dan bahan baku pemakaian komputer adalah sama dengan pada operasional pengolahan data nonkomputer.

Berdasarkan uraian para ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa perangkat lunak erat kaitannya dengan efektifitas kerja operator, hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Tata Sutabri (2005 : 107), mengemukakan bahwa "*penerapan sistem komputerisasi akan memberi pengaruh yang besar terhadap efektifitas kerja"*. Hal ini dapat dimaksudkan juga apabila perangkat lunak yang

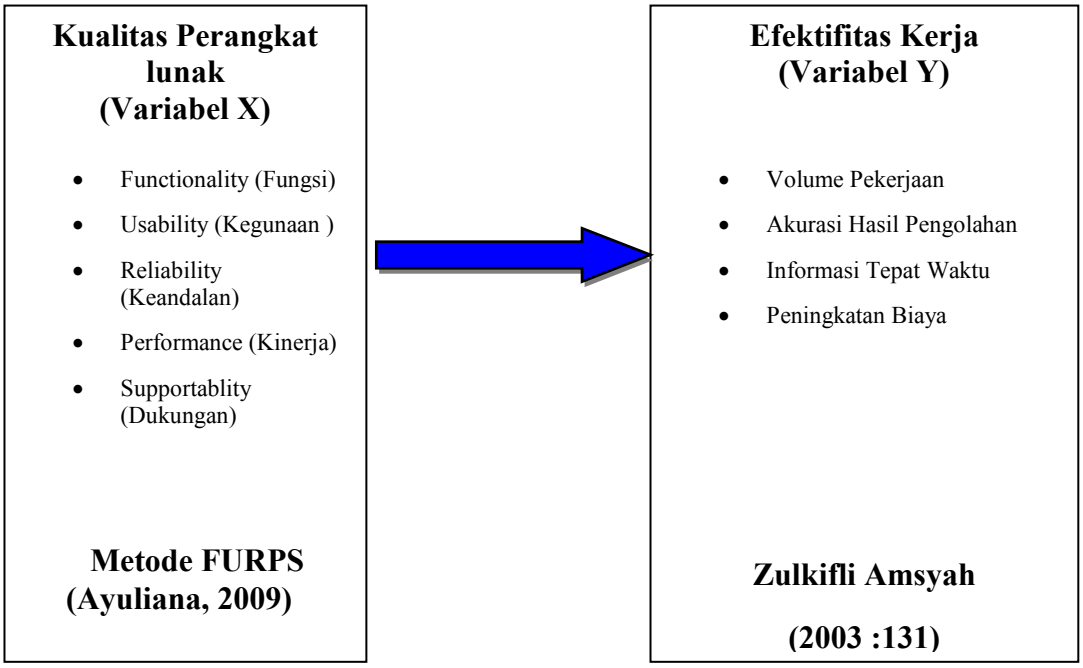
digunakan adalah perangkat lunak yang berkualitas dan mudah di gunakan, maka akan meningkatkan efektifitas operator komputer.

Dengan berlandaskan pada pendapat para ahli, teori-teori yang relevan dan berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat digambarkan sebuah paradigma.

Paradigma menurut Sugiyono (2009 : 63), adalah

"pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan".

Dalam penelitian ini, paradigma digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Paradigma Penelitian

1.6.2. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Variabel independen (X) terhadap Variabel dependen (Y).

Menurut Sugiono (2009:93) hipotesis adalah *"merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan"*.

Jelas sekali pernyataan diatas bahwa hipotesis adalah suatu pernyataan terhadap suatu hal yang bersifat sementara dan harus dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian.

Maka dilihat dari teori-teori di atas, maka di penelitian ini dapat dihipotesiskan sebagai berikut : **"Kualitas aplikasi perangkat lunak berpengaruh terhadap efektifitas operator aplikasi winapotek"**.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT BANTEN, Jl. Asia Afrika No. 63 Bandung 40111. Penelitian ini akan dilakukan dimulai dari bulan februari sampai dengan bulan juli.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

NO	NAMA KEGIATAN	2010																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Usulan Penelitian																								
2	Pengumpulan Data 2.1 Observasi 2.2 Wawancara 2.3 Dokumentasi 2.4 Penyebaran kuesioner																								
3	Pengolahan & Analisis data																								
4	Kesimpulan																								
5	Penulisan Laporan																								