BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1.Kajian Pustaka

2.1.1. *Software*

2.1.1.1.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*)."

2.1.1.2. 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*).

2.1.1.3. 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 gangguan 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,* yakni banyaknya 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*.

2.1.1.4. Pelayanan 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.

2.1.2. Kepuasan

Defini kepuasan menurut Kotler (2003:61), *satisfaction is person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcame) in relation to his or her expectations* (kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari kemampuan suatu produk dalam memenuhi harapan *user* tersebut).

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam bukunya, *Quality, Satisfaction* (2005:195)

"Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*factio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai."

2.1.2.1.*User*

Definisi *user* menurut Hawryszkiewyoz (1998:8), *user are people who have a stake in the information system because they need the system to carry out their responsibilities within the organization* (*user* atau pemakai adalah orang yang memiliki bagian dalam system informasi karena mereka membutuhkan system utnuk melaksanakan tanggung jawab di dalam organisasi).

2.1.2.2.Kepuasan *User*

Menurut Rangkuti (2002:18) menyatakan bahwa untuk mewujudkan rasa puas bagi *user* dapat dinyatakan dalam lima dimensi. Dimensi pertama adalah cepat tanggap (*responsiveness*), dimensi yang kedua adalah keandalan(reliability), dimensi yang ketiga adalah keyakinan (*assurance*), dimensi yang keempat adalah empati dan dimensi yang kelima adalah berwujud (*tangible*).

Menurut Locke dalam Darnawati (2003:43) bahwa seseorang akan merasa puas terhadap aspek pekerjaan, jika apa yang diharapkan terpenuhi bahkan lebih dari yang diharapkan, sedangkan orang tidak akan merasa puas terhadap pekerjaan selama masih terdapat perbedaan antara kenyataan dengan yang diharapkan.

2.1.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian

2.1.3.1.Hubungan *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan *User*

Kepuasan *user* merupakan keseluruhan penilaian dari pengalaman dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensialnya. Kepuasan *user* dapat dihubungkan dengan kemanfaatan teknologi dan sikap pengguna terhadap sistem.

User perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pengembangan sistem, karena salah satu faktor penentu keberhasilan adalah *user*. *User* harus dilibatkan sedemikian rupa sehingga aspirasi dan keinginan *user* bisa diakomodasi.

Jika pengguna *software* 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 *user*.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas *software* aplikasi pelayanan farmasi dengan kepuasan *user* yaitu jika *software* yang digunakan mempunyai kualitas yang baik dan sesuai dengan

fungsinya maka akan meningkatkan kepuasan *user* dalam memakai *software* tersebut. Dalam penelitian ini teori penghubung didapat dari tesis yang ditulis oleh Istianingsih dan Dr. Setyo Hari Wijanto dalam kajian risetnya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi* semakin tinggi kualitas *software* akuntansi yang digunakan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

2.1.3.2.Pengaruh Implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan *User*

Hasil penelitian Li (1997) dan Rai et al (2002) "Jika pengguna *software* akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasa bahwa penggunaan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kepuasan *user*."

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan persepsi pemakai, semakin tinggi kualitas *software* akuntansi akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan user.

2.2.Kerangka Pemikiran

a. Naratif

Asumsi bahwa implementasi *software* aplikasi pelayanan farmasi berdampak terhadap kepuasan *user* dapat dilihat dari data perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan *software* aplikasi pelayanan farmasi.

Menurut McCall 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*, yakni banyaknya 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*.

Menurut Webber dalam Journal :Mohamed, N,Hussin,H, and Hussein,R,2009, Meassuring Users Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems.Electronic Journal of e-Government.Volume 7 Isue 3.Pp 283-294 mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) dalam menggunakan *software*, yaitu:

1. *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi suatu *software*. Isi dari *software* biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan informasi yang dihasilkan oleh *software* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika *software* menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. *Format* adalah kepuasan pengguna dilihat dari *output* yang dihasilkan berupa laporan.
4. *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user-friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses mamasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

b. Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

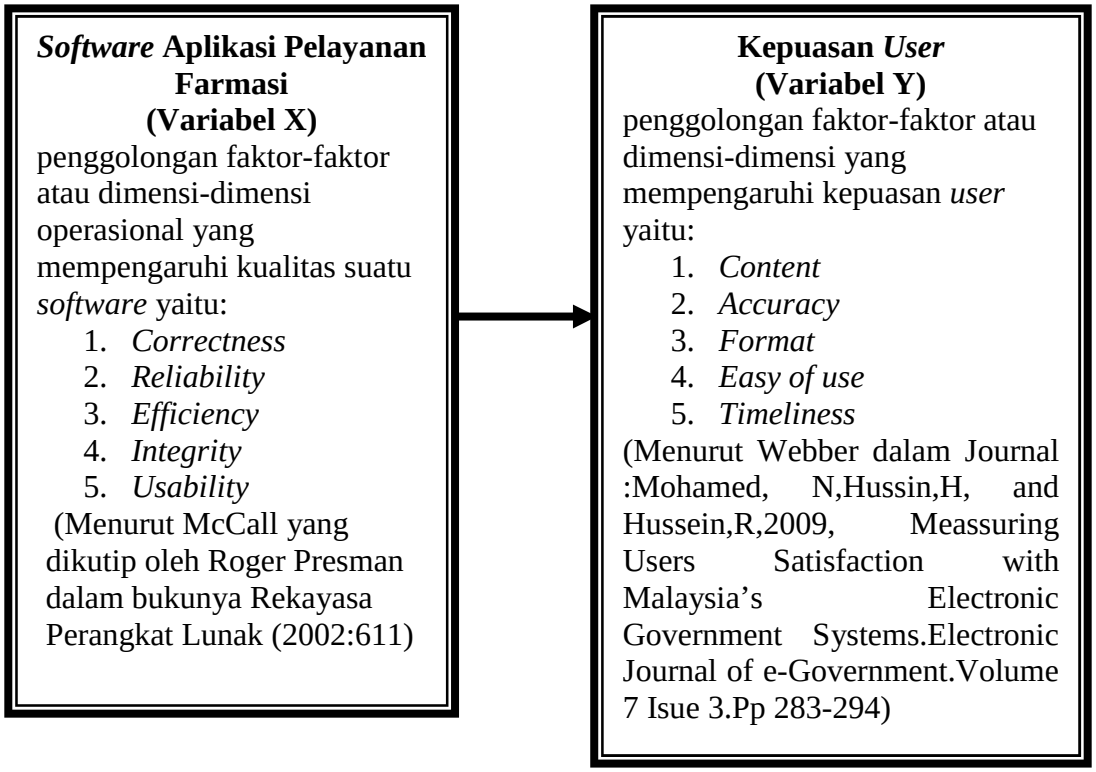
Tabel 2.1
Perbedaan dengan penelitian sebelumnya

No.	Peneliti	Judul	Persamaan & perbedaan	Hasil penelitian
1	Henny Hendarti (jurnal Piranti Warta Vol.11 No.2 April 2008 :242-257)	*Korelasi antara Efektifitas Sistem Informasi KRS Online dengan Kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara*	**Persamaan:** Uji validitas menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana **Perbedaan:** indicator yang digunakan pada variable X (*relevant, reliable, complete, timely*) Variabel Y (*responsiveness, reliability, assurance*)	Hasil analisis dan simpulan menunjukkan adanya hubungan yang positif antara efektifitas system informasi KRS *Online* dengan Kepuasan Mahasiswa
2	Noerlina;Santy;Christy;Helen(jurnal CompAct Vol.2 No.1 Mei 2005:60-74	*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Oracle 9i*	**Persamaan:** Uji validitas menggunakan metode korelasi pearson **Perbedaan:** indicator yang digunakan pada variable X (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles*) Variabel Y (harapan dan kenyataan)	Hasil analisis dan simpulan menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan Aplikasi Oracle 9i
3	Istianingsih dan Dr. Setyo Hari Wijanto dalam kajian risetnya	*Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*	**Persamaan:**indicator yang digunakan pada variabel Y (*content, accuracy, format, easy of use, timeliness*) **Perbedaan:** indicator yang digunakan pada variabel X1 kualitas system (sysqua1-sysqua10) variabel X2 kualitas informasi (INQUA1-INQUA6) variabel X3 *Perceived Usefulness*(INDIM1-INDIM6)	Hasil analisis dan simpulan menunjukkan bahwa kualitas system terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positidf terhadap *perceived usefulness*, kualitas sistem informasi

				terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna software akuntansi, kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna software akuntansi, *perceived Usefulness* terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna software akuntansi

c. Bagan Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan teori keterkaitan antara variabel *software* aplikasi pelayanan farmasi dengan variabel kepuasan *user* maka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh *software* aplikasi informasi pelayanan farmasi terhadap kepuasan *user* di RSUP Dr. Hasan Sadikin, seperti terlihat berikut ini:



Tabel 2.2.
Paradigma kerangka pemikiran

2.3.Hipotesis

Hipotesis awal yang penulis buat dalam penelitian ini menurut kerangka pemikiran yang ada yaitu :

“ Implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan User di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung."