BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai definisi dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Berikut adalah teori–teori yang mendasari dari *Software* Tiketing di Stasiun Kiaracondong Bandug.

2.1 Kajian Pustaka

Adapun kajian pustaka pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :

2.1.1 Pengertian Kualitas *Software* Tiketing

Adapun pengertian dari Kualitas *Software* Tiketing akan dijelaskan sebagai berikut :

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Davis dalam Yamit (2004 : 8)

“ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.“

2.1.1.2 Pengertian *Software*

Perangkat keras komputer tidak akan dapat berbuat apa-apa tanpa adanya perangkat lunak (*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)."

Perangkat lunak (PL) atau *software* adalah sebuah perangkat yang terdiri dari item-item / objek-objek yang merupakan konfigurasi dari :

1) **Program** : perintah (program komputer) yang bila dieksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan
2) **Dokumen** : menggambarkan operasi dan kegunaan program
3) **Data** : struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional.

2.1.1.3 Karakteristik *Software*

Adapun karakteristik dari karakteristik 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*)

2.1.1.4 Pengertian *Software* Tiketing

Software Tiketing adalah suatu program aplikasi yang digunakan yang memiliki fungsi dari mulaimengolah transaksi penjualan tiket, jarak jauh dan pembuatan laporan penjualan tiket kereta api.

(Sumber PT.Kereta Api)

2.1.2 Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam hal ini, Kinerja Karyawan merupakan variabel (Y) yang dipengaruhi oleh variabel (X) yaitu Software Tiketing. Adapun pengertian Kinerja Karyawan Menurut Faustino Cardoso Gomes, 2003 dalam Umi narimawati (2007:76) yaitu:

"Outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini".

2.1.2.1 Pengukuran Kinerja Karyawan

Menurut Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes dalam Umi Narimawati (2009:71) mengatakan bahwa ada delapan dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi prilaku yang spesifik, yaitu:

1) *Quantity of work* yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2) *Quality of work* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3) *Job Knowledge* yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4) *Creativeness* yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5) *Cooperation* yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain
6) *Dependability* yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan

7) *Initiative* yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8) *Personal qualities* yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integrasi pribadi.

2.1.2.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu proses menilai hasil karya personel dengan menggunakan instrumen penilaian kinerja dengan membandingkannya dengan standar baku. Melalui penilaian itu kita dapat mengetahui apakah pekerjaan itu sudah sesuai atau belum dengan uraian pekerjaan yang telah disusun sebelumnya.

Menurut Banbang Wahyudi (2002:101) penilaian kinerja adalah
"Suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja atau jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya".

Tujuan penilaian kinerja

a. Menilai kemampuan personel

   Penilaian ini merupakan tujuan yang mendasar dalam menilai personel secara individu,yang dapat digunakan sebagai informasi untuk menilai efektifitas manajemen sumber daya manusia.

b. Pengembangan pesonel

Sebagai informasi untuk pengambilan keputusan untuk pengembangan personel seperti: mutasi, rotasi, terminasi dan penyesuaian kompensasi.

2.1.3 Pengertian kepuasan karyawan

Kepuasan kerja job satisfaction adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan

Menurut Handoko (2001 : 11)

"Keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka:.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

2.1.3.1 Kriteria Pengukuran Kepuasan

Kepuasan sangatlah penting untuk mengukur apakah sistem yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan karyawan. Maka kepuasan haruslah dapat diukur, sehingga karyawan dapat mengetahui apakah sistemnya dapat mengoptimalkan segala sumber daya sehingga menunjang dalam memenuhi tujuan bersama dari pembuat dan pengguna sistem itu sendiri.

Ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan karyawan terhadap penggunaan *Software* Tiketing, menurut Norshidah Mohamed et al (2009-288), yaitu

1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan karyawan ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna *software* dan juga informasi yang dihasilkan oleh software tiketing.
2. *Accurancy* (ketepatan) mengukur kepuasan karyawan dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari karyawan, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. *Format* dimensi ini mengukur kepuasan karyawan dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan karyawan dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan kayawan dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang

2.1.4 Keterkaitan antar Variabel Penelitian

Pada penelitian ini ada keterkaitan antara variabel penelitian sebagai berikut :

2.1.4.1 Dampak Kualitas *Software* Tiketing terhadap Kinerja Karyawan

Suatu kualitas *software* sangat berpengaruh bagi sebuah instansi atau perusahaan. Karena sistem informasi digunakan sebagi jalur untuk mendapatkan komunikasi penting sebagai dasar informasi dalam pengambilan keputusan oleh atasan terhadap kerja para karyawannya.

Software Tiketing bertujuan memberikan jawaban untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan kinerja para karyawannya sehingga kinerja yang telah di tetapkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Keterkaitan antara *Software* Tiketing dengan Kinerja Karyawan menurut Seddon (1997) menyatakan bahwa

"Kualitas informasi yang dihasilkan oleh software, akan berpengaruh terhadap perceived usefulness. Perceived usefulness didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja ".

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas *software* tiketing dengan kinerja karyawan yaitu Jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software*, akan berpengaruh terhadap perceived usefulness. Perceived usefulness didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja karyawan

2.1.4.2 Dampak Kualitas *Software* Tiketing terhadap Kepuasan Karyawan

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003).

Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992) menunjukkan

"Kualitas Software berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu software, akan semakin meningkatkan kepuasan karyawan (DeLone dan McLean, 1992)".

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara *software* tiketing dengan kepuasan karyawan yaitu Jika pemakai *software* percaya bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari *software* yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut

2.1.4.3 Dampak Kepuasan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan

DeLone dan McLean (1992), menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan karyawan (user satisfaction)memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik.

Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesakan bahwa

"Pengguna software yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka".

Berdasarkan uraian diatas maka terdapat dampak kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan memiliki hubungan yang timbal balik

2.2 Kerangka Pemikiran

Peran Stasiun Kereta Api Kiaracondong secara optimal memenuhi kebutuhan konsumen dengan kuantitas dan kualitas dalam pelayan penjualan tiket kereta api. Penilaian terhadap kinerja karyawan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Asumsi bahwa *Software* Tiketing berdampak terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan dapat dilihat dan didasarkan dari data perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan *software* tiketing yang merupakan hasil dari wawancara penulis dengan Kepala Stasiun Kereta Api Kiaracondong.

Menurut Roger S.Pressman (2002:10),

"Perangkat lunak 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".

Menurut Gabriel Morgan (2007), faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas software sebagai berikut :

1. Kinerja Sistem (*Performance*)

   Diukur melalui kecepatan pemrosesan, waktu respon

2. Bekerja sesuai dengan fungsinya (*Functionality*)

   Dinilai melalui evaluasi bentuk himpunan dan kemampuan program, generalitas fungsi-fungsi yang disampaikan

3. Kemampuan (*Usability*)

   Dinilai dengan mempertimbangkan faktor manusia, keseluruhan estetika, konsistensi, dan dokumentasi

4. Kehandalan (*Reliability*)

   Dievaluasi melalui pengukuran frekuensi dan besarnya kegagalan, akurasi hasil *output*, kemampuan untuk pulih dari kegagalan, dan prediktabilitas program.

5. Keamanan (*Security*)

   Tingkat keamanan di dalam menjaga suatu data

Menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2007:2) mengatakan bahwa kinerja adalah:

"Hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi."

Menurut Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes mengatakan bahwa ada delapan dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi prilaku yang spesifik, yaitu:

1) *Quantity of work* yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2) *Quality of work* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3) *Job Knowledge* yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4) *Creativeness* yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5) *Cooperation* yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain
6) *Dependability* yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan
7) *Initiative* yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8) *Personal qualities* yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integrasi pribadi.

Peningkatan kinerja karyawan sangat mempengaruhi sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan, karena Sumber Daya Manusia merupakan modal dasar bagi perkembangan suatu perusahaan. Perusahaan tidak hanya membutuhkan informasi yang cepat, akurat dan tepat waktu.

Menurut Handoko (2001 : 11)

"Keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka:.

Ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan karyawan terhadap penggunaan *Software* Tiketing, menurut Norshidah Mohamed et al (2009-288), yaitu

1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan karyawan ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna software dan juga informasi yang dihasilkan oleh software tiketing.
2. *Accurancy* (ketepatan) mengukur kepuasan karyawan dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari karyawan, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. *Format* dimensi ini mengukur kepuasan karyawan dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan karyawan dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan kayawan dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang

2.2.1 Perbedaan dengan peneliti sebelumnya

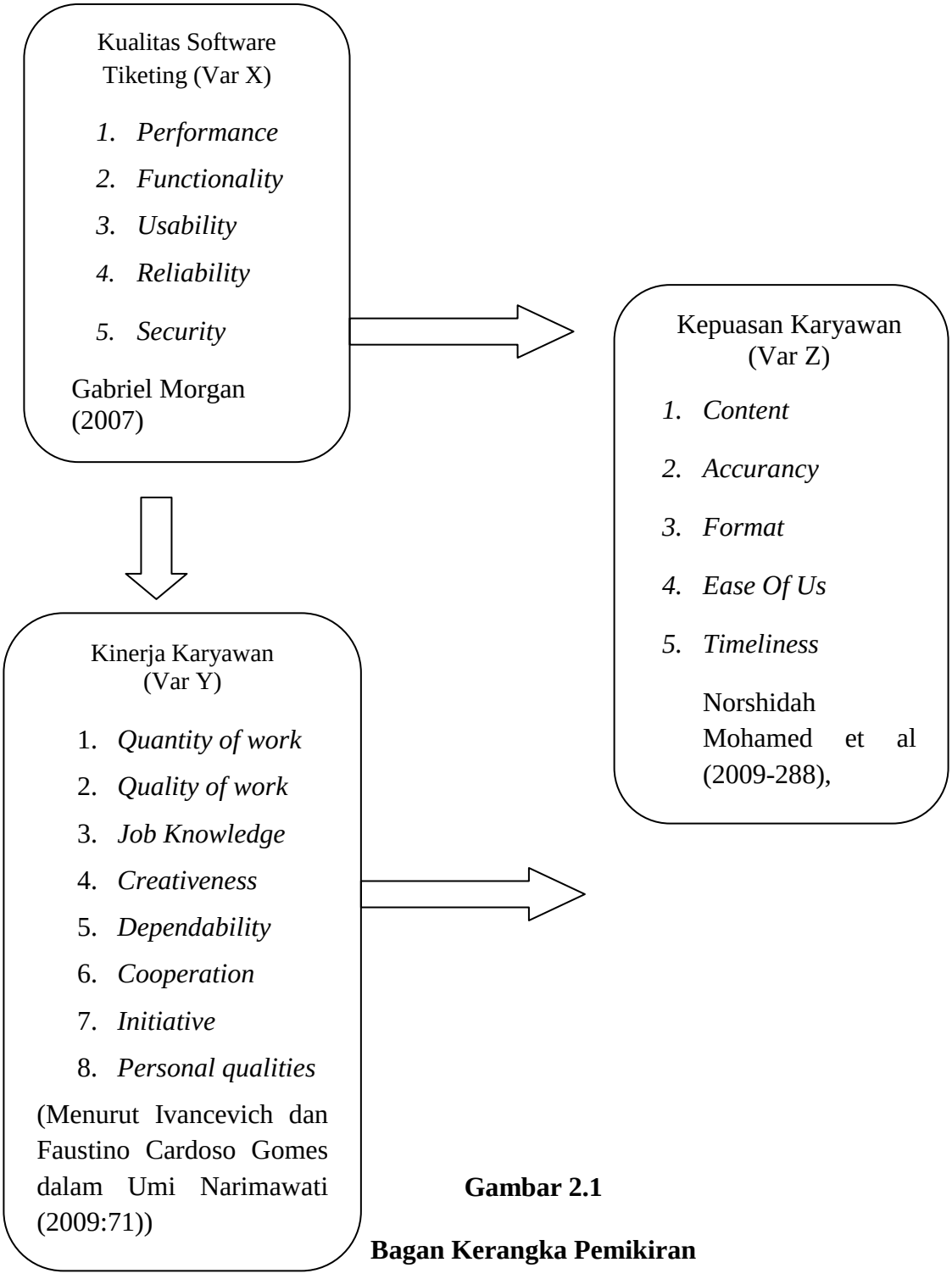
Adapun penelitian ini mempunyai perbedaan dengan para peneliti dari penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya adalah :

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan

No	Nama	Judul	Pebedaan	Persamaan
1.	Rudi Setiawan ST.MT (2002)	Analisi tingkat kepuasan pengguna kereta api komuter Surabaya-Sidoarjo	Peneliti sebelumnya hanya membahas tentang kepuasan pengguna kereta api	Baik penelitian sebelumnya maupun penelitian ini, sama-sama membahas mengenai kepuasan pengguna
2	Dr. Setyo Hari (2008)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness. Dan kualitas software terhadap kepuasan pengguna	Peneliti sebelumnya membahas tentang Kualitas software dan kualitas sistem informasi terhadap pengguna	Sama-sama membahas kualitas sistem informasi terhadap pengguna
3	Parwanto Wahyudin (2008)	Pengaruh factor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pusat pendidikan computer	Peneliti sebelumnya membahas tentang Kepuasan pengguna	Sama-sama membahas kinerja karyawan
4	Henny Hendarti (2008)	Korelasi antara efektivitas sistem informasi KRS online dengan kepuasan mahasiswa	Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa	Membahas tentang kepuasan
5	Rr. Sri Handayani (2004)	Pengaruh komputer mikro terhadap kineja dan kepuasan kerja auditor	Hanya membahas komputer mikro terhadap kepuasan auditor	Kepuasan kerja sangat berpengaruh kinerja

2.2.2 Bagan Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk bagan kerangka pemikiran sebagai berikutnya :



Gambar 2.1

Bagan Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah merupakan kesimpulan sementara yang diungkapkan peneliti dalam membuat dugaan sementara tentang suatu kasus yang sedang diteliti.

Hipotesis menurut Sarwono (2005:72) didefinisikan sebagai berikut :

"Pengujian hipotesis adalah suatu pernyataan yang belum terbukti mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih variabel yang dibuat didasarkan kerangka teori atau model analisis. Terkadang hipotesis merupakan jawaban pertanyaan penelitian."

Dari kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, maka diajukan suatu hipotesis sebagai berikut :

"Kualitas *Software* Tiketing berdampak terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong".