BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di jaman yang serba modern dan canggih teknologi merupakan kebutuhan utama yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi yang semakin cepat seiring dengan kebutuhan manusia yang juga terus bertambah, sehingga dapat disimpulkan teknologi memegang peranan yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Teknologi yang mengalami perkembangan tercepat adalah komputer. Teknologi yang sangat membantu segala hal dalam kehidupan manusia.

Semua aspek dalam kehidupan kini memerlukan penggunaan teknologi. Tiap organisasi ataupun perusahaan kini menggunakan teknologi komputer guna menunjang kinerja. Dari fungsi teknologi komputer yang begitu fital dalam suatu organisasi maupun perusahaan tentunya harus ditunjang dengan penggunaan sebuah *software. Software* adalah (1) perintah (program komputer) yang bila dieksekusi member fungsi dan unjuk kerja saperti yang diinginkan (2) struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional, dan (3) dokumen yang menggambarkan operasi dan kegunaan program. Roger Persman (2002:10)

Dengan adanya komputer dan dibantu oleh software maka semua pekerjaan seakan menjadi lebih ringan. Namun setiap bidang pekerjaan menggunakan software yang berbeda-beda. Seperti halnya penelitian yang akan penulis lakukan. Dalam

penelitian ini penulis akan meneliti sebuah apotek yang terdapat di sebuah Rumah Sakit AU Dr. M. Salamun.

Apotek yang kinerjanya juga telah menggunakan suatu software untuk mempermudah kinerja para karyawan. Apotek yang melakukan banyak transaksi, baik penjualan maupun pembelian obat tentunya membutuhkan sebuah software yang benar-benar dapat membantu dan mempermudah kinerja karyawan. Namun apakah setiap software dapat selalu membantu dan mempermudah setiap pekerjaan. software yang baik adalah software yang berkualitas. Kualitas *software* adalah konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan kharakteristik emplisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional. Roger Presman (2002:610)

Dalam penelitian yang penulis lakukan *software* apotek yang digunakan masih ada hal-hal yang harus diperbaiki. Seperti halnya pada software ini masih belum adanya spesifikasi pekerjaan yang dapat mengoperasikan bagian software tertentu, keamanan data yang bersifat rahasia dan tidak bisa dilihat oleh sembarang orang harus lebih diamankan, di dalam apotek ini masih adanya proses komputerisasi yang dibantu oleh manual, seperti masih adanya pendataan obat yang masih dibantu dengan manual yang bisa menghambat dalam pembuatan laporan serta untuk pemesanan obat pada supplier, begitu juga dengan proses penempatan obat yang belum secara rapi tersimpan sehingga dalam pelayanan pengambilan obat sedikit terhambat.

Dalam sebuah apotek yang begitu banyak terjadi transaksi seharusnya sudah menggunakan software yang benar-benar berkualitas. Karena dengan software yang berkualitas akan menunjang dalam kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Hasibuan (2001:202). Kepuasan karyawan dapat diukur dari balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat ringan pekerjaan, suasana lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pemimpin dalam keemimpinannya, sifat pekerjaan monoton atau tidak

Dengan adanya kepuasan karyawan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau infikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Wirawan (2009:5). Selain dari kepuasan karyawan pengukuran kinerja karyawan dapat dilihat dari. kualitatif, kuantitatif, ketepatan waktu menyelesaikan tugas, efektifitas penggunaan sumber organisasi, cara melakukan pekerjaan, metode pelaksanaan tugas, standar sejarah, standar nol atau absolute. Wirawan (2009:69) Dengan meningkatnya kinerja yang dihasilkan dari kepuasan karyawan maka akan berimbas pula pada kenaikan jumlah konsumen yang didapat dari pelayanan yang baik

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat mengambil penelitian dengan judul "**Analisis Kualitas *Software* Apotek Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan**"

1.2. Identifikasi dan Batasan Masalah

Dengan melihat masalah-masalah pokok pada latar belakang penelitian, penulis dapat bagai berikut:

1. Bagaimana *software* apotek yang sedang berjalan saat ini di Rumah Sakit Dr. M. Salamun
2. Bagaimana tanggapan responden terhadap *software* apotek yang digunakan.
3. Bagaimana tingkat kepuasan karyawan dengan menggunakan *software* apotek ini.
4. Bagaimana tingkat kinerja karyawan dengan menggunakan *software* apotek ini
5. Seberapa besar peranan *software* apotek terhadap kepuasan karyawan Rumah Sakit AU Dr. M. Salamun
6. Seberapa besar peranan *software* apotek terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit AU Dr. M. Salamun
7. Seberapa besar peranan kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit AU. Dr. M. Salamun

Untuk menghindari penafsiran yang terlalu jauh dan kesalahpahaman dalam mempersepsikan uraian, penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu sebatas menganalisis bagaimana dampak analisis kualitas *software* apotek terhadap kepuasan karyawan dan kinerja karyawan

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi atau keterangan yang relevan dengan pemasalahan yang akan diteliti sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal yang telah dipelajari selama dibangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan serta memberikan gambaran mengenai peranan *software* apotek terhadap efisiensi kinerja terhadap karyawan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *software* apotek yang sedang berjalan.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap *software* apotek.
3. Untuk mengetahui kepuasan karyawan setelah menggunakan *software* apotek ini
4. Untuk mengetahui kinerja karyawan setelah menggunakan *software* apotek ini
5. Untuk mengukur seberapa besarnya peranan *software* apotek ini terhadap kepuasan kinerja
6. Untuk mengukur seberapa besarnya peranan *software* apotek ini terhadap kinerja karyawan
7. Untuk mengukur seberapa besar peranan dari kepuasan karyawan yang telah diperoleh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit AU. Dr. M. Salamun

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademik.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan upaya perbaikan dan memberikan masukan kepada perusahaan, dalam penelitian ini adalah apotek Rumah Sakit AU Dr. M. Salamun, untuk meningkatkan kualitas dari *software* apotek agar karyawan merasa puas.

2. Bagi karyawan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi dalam meningkatkan kepuasan dan meningkatkan kinerja karyawan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian ini dibagi tiga:

a. Bagi penulis

   Menambah dan meningkatkan wawasan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu komputer dan dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan, serta menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan, baik teori maupun praktek, belajar mengolah data, menganalisa, menginterpretasikan dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada di dalam perusahaan terutama di apotek.

b. Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi bagi peneliti atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir untuk penelitian yang lebih lanjut di bidang yang sama.

c. Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk dihadapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian dengan lokasi dan waktu sebagai berikut

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penyelesaian penelitian untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai objek yang diteliti**.**

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut :

a. Nama perusahaan : Rumah Sakit AU Dr. M. Salamun

b. Alamat : Jl. Ciumbelauit No.203 Leeng Bandung Jawa Barat

c. Telepon/ SMS : 022-2032090

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian pada Rumah Sakit TNI AU dr.M.Salamun , Ciumbuleuit yang dilaksanakan pada bulan Maret 2011 sampai dengan Juni 2011

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan																			
		Maret'11				April '11				Mei '11				Juni '11				Juli'11			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Presurvei: a. Persiapan judul skripsi																				
	b. Persiapan teori pendukung judul skripsi																				
	c. Pengajuan judul skripsi																				
	d. Cari perusahaan																				
2.	Proses Usulan (UP bab 1-3) Penelitan: a. Penulisan UP																				
	b. Bimbingan UP																				
	c. seminar UP																				
	d. Revisi UP																				
3.	Penyusunan Skripsi: a. Pengumpulan data																				
	b. Pengolahan dan Analisis Data																				
	c. Bimbingan & Penulisan Skripsi																				
	d. Sidang Skripsi																				