BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka ini penulis menoba menjelaskan variable-variabel yang akan digunakan dalam penelitian

2.1.1 Kualitas Software Apotek

Berikut penjelasan dari kualitas *software* apotek yang akan dijelaskan dengan detail

2.1.1.1 *Software* / Perangkat Lunak

Komputer merupakan mesin yang memproses fakta atau data menjadi informasi. Komputer di gunakan orang untuk meningkatkan hasil kerja dan memecahkan berbagai masalah. Yang menjadi pemroses data atau pemecah masalah itu adalah perangkat lunak (*software*).

Menurut Roger Persman (2002:10). *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.

Menurut Melwin (2007:22) mendefinisikan *software* sebagai berikut Berfungsi sebagai pengatur aktivitas kerja komputer dan semua intruksi yang

mengarah pada sistem computer. *software* menjembatani interaksi user dengan computer yang hanya memahami bahasa mesin

Sedangkan menurut Jogiyanto (2005:358) mengatakan bahwa *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 *software*

Keberadaan *software* dalam sistem komputer merupakan hal yang penting. *software* ini merupakan perintah-perintah yang disusun oleh programmer untuk dapat memberdayakan sumber daya yang dimiliki oleh komputer tersebut. Dalam kegunaannya *software* berguna untuk menerjemahkan bahasa yang digunakan manusia untuk dimengerti oleh bahasa mesin komputer yaitu *true* atau *false*. Dapat disimpulkan bahwa perangkat keras atau *hardware* tidak dapat digunakan jika sistem perangkat lunak tidak ada di dalam sistem komputer. *Software* dibangun berdasarkan permintaan atau kebutuhan penggunanya. Ini sangat jelas pada software aplikasi.

Software adalah istilah umum untuk data yang diformat dan disimpan secara digital, termasuk program komputer, dokumentasinya, dan berbagai informasi yang bisa dibaca dan ditulis oleh komputer. Dengan kata lain, bagian sistem komputer yang tidak berwujud. software adalah sekumpulan data elektronik yang disimpan dan diatur oleh komputer, data elektronik yang disimpan oleh komputer itu dapat berupa program atau instruksi yang akan menjalankan suatu perintah. Melalui *software* atau perangkat lunak inilah suatu komputer dapat menjalankan suatu perintah. *Software*

dapat juga dikatakan sebagai 'penterjemah' perintah-perintah yang dijalankan pengguna komputer untuk diteruskan ke atau diproses oleh perangkat keras.

Software adalah program komputer yang isi instruksinya dapat diubah dengan mudah. *Software* umumnya digunakan untuk mengontrol perangkat keras (yang sering disebut sebagai *device driver*), melakukan proses perhitungan, berinteraksi dengan perangkat lunak yang lebih mendasar lainnya (seperti sistem operasi, dan bahasa pemrograman), dan lain-lain.

2.1.1.2 Kualitas *Software* / Perangkat Lunak

Penjelasan oleh Wallace (2001:11) mendefinisikan Kualitas Perangkat Lunak (*software*) merupakan keberadaan karakteristik dari suatu produk yang dijabarkan dalam kebutuhannya, artinya kita harus melihat terlebih dahulu karakteristik-karakteristik apa yang berhubungan atau tidak dengan kebutuhan-kebutuhan yang diiinginkan oleh pengguna komputer (user). Imam Yuadi mengatakan juga bahwa *Software Quality* didefinisikan sebagai "kesesuaian yang diharapkan pada semua *software* yang dibangun dalam hal fungsi *software* yang diutamakan, standar pembangunan *software* yang terdokumentasi dan karakteristik yang ditunjukkan oleh *software*". Definisi tersebut terdapat 3 hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Kebutuhan *software* adalah pondasi ukuran kualitas *software*, jika *software* tidak sesuai dengan kebutuhan yang ditentukan maka kualitas pun kurang.

2. Jika menggunakan suatu standar untuk pembangunan *software* maka jika *software* tidak memenuhi standar tersebut maka dianggap kurang berkualitas.
3. Seringkali ada kualitas yang secara langsung diutarakan (tersirat) seperti kemudahan penggunaan dan pemeliharaan yang baik.

Kualitas *software* dipertanyakan jika tidak memenuhi kebutuhan ini. Kualitas *software* dapat dilihat dari sudut pandang proses pengembangan *software* (*process*) dan hasil produk yang dihasilkan (*product*). Terdapat juga faktor-faktor kualitas perangkat lunak (*Software*) oleh McCall (Aliyuana, 2009:1) yaitu berupa "ketepatan, kehandalan, efisiensi, integritas, kegunaan, perbaikan". Kebutuhan *software* merupakan pondasi atau dasar dari kualitas yang diukur, untuk itu perlu ditentukan parameter atau atribut pengukuran. Dari sudut pandang produk, pengukuran dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Tabel 2.1

Faktor dan Kriteria Kualitas Perangkat Lunak (*Software*)

Faktor	**Kriteria**
Ketepatan (*correctness*)	Kelengkapan, konsistensi, traceability
Keandalan (*reliability*)	Akurasi, toleransi kesalahan, konsistensi, kesederhaan
Efisiensi (*efficiency*)	Efisiensi eksekusi, efisiensi storage
Integritas (*integrity*)	Kontrol akses, akses audit
Kegunaan (*usability*)	Komunikasi, pengoperasian, training
Pemeliharaan (*maintainability*)	Konsistensi, singkat, sederhana, teratur, selfdocumentation

Berdasarkan keterangan diatas, McCall menyediakan beberapa deskripsi (Ayuliana, 2009:2) yaitu :

1. *Correctness* (Ketepatan), tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan atau misi consumer.
2. *Reliability* (Kehandalan), tingkat kemampuan program yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan.

3. *Efficiency* (Efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dengan yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsi tersebut.
4. *Integrity* (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang!orang tertentu.
5. *Usability* (Kegunaan), usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran oleh program.
6. *Maintanability* (Pemeliharaan), usaha yang diperlukan untuk menetapkan dan memperbaiki kesalahan dalam program.

Menurut taksonomi **McCall (1-5)**, atribut tersusun secara hirarkis, dimana level atas (*high-level attribute*) disebut faktor (*factor*), dan level bawah (*low-level attribute*) disebut dengan kriteria (*criteria*). Faktor menunjukkan atribut kualitas produk dilihat dari sudut pandang pengguna. Sedangkan kriteria adalah parameter kualitas produk dilihat dari sudut pandang perangkat lunaknya sendiri. Faktor dan kriteria ini memiliki hubungan sebab akibat (*cause-effect*).

2.1.1.3 Apotek

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. ke1027/Menkes/SK/IX/2004.

Menurut Kepmenkes RI No. 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang perubahan Permenkes No. 922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perizinan Apotek,

apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat.

PP No 26 tahun 1965 mendefinisikan apotek adalah tempat tertentu dimana dilakukan usaha-usaha di bidang kefarmasian dan pekerjaan kefarmasian. PP No 25 tahun 1980 diperbaharui dengan pengertian apotek sebagai suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat.

6 Peraturan Pemerintah No 25 tahun 1980 menyebutkan bahwa tugas dan fungsi apotek yaitu :

a. Tempat pengabdian profesi apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan

b. Sarana farmasi yang telah melakukan pekerjaan meracik, mengubah bentuk, mencampur dan menyerahkan obat atau bahan obat

c. Sarana penyaluran perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan mesyarakat secara luas dan merata.

Apotek dalam mendistribusikan perbekalan farmasi dan perbekalan kesehatan dari *supplier* kepada *customer*, memiliki 5 fungsi kegiatan yaitu:

1) Pembelian,
2) Gudang
3) Pelayanan (penjualan)
4) Keuangan
5) Pencatatan,

sehingga agar dapat dikelola dengan disamping ilmu kefarmasian yang telah dikuasai, juga diperlukan ilmu lainnya seperti ilmu pemasaran *(marketing)* dan ilmu akuntansi (Umar, 2000).

Personalia Apotek meliputi APA, Apoteker Pendamping, Apoteker Pengganti, Asisten Apoteker, Juru Resep, Kasir, Pegawai Tata Usaha, Tenagatenaga lain seperti satpam, tukang parkir dan lain-lain. Sedikit banyaknya tenaga kerja di apotek tergantung besar kecilnya apotek.

Struktur organisasi sebuah apotek, dapat disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan besarnya volume aktivitas apotek (Umar, 2000). Apotek adalah bisnis, sedangkan profesi apoteker sebagai penanggung jawabnya adalah bentuk pelayanan kesehatan. Cara untuk mewujudkan sinergi yang baik dari segi bisnis dan pelayanan salah satunya adalah dengan membentuk apotek sebagai tempat yang nyaman, leluasa, serta ramah dengan pasien atau *customer*. Ramah, leluasa, dan nyaman ini adalah sebuah personifikasi dari tata letak, pencahayaan, serta tata ruang apotek sehingga pengunjung yang bisa saja bukan pasien atau customer, melainkan pengantar atau keluarga- menjadi betah dan merasa “diterima” dengan baik. baik, maka seorang Apoteker PengelolaApotek (APA),

2.1.1.4 Software / Perangkat Lunak Apotek

Software / perangkat lunak apotek adalah Suatu aplikasi yang dipakai pada apotek Rumah Sakit AU Dr. M. Salamun yang memiliki fungsi bermaca-macam mulai dari pemesanan obat pada supplier, pendataan obat, penjualan obat sampai pembuatan laporan baik pemesanan, maupun penjualan

2.1.1 Kepuasan Karyawan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005: 195). Menurut Oliver (Barnes,2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan: sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kestiaan/loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Menurut Engel dalam (Tjiptono,Fandy,2001, “Manajemen Jasa”, Edisi kedua, Cet.Kedua, Andi, Yogyakarta) mengemukakan bahwa : Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Sedangkan menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan adalah : Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil)

yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

2.1.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan

Kepuasa dari karyawan sangatlah penting untuk mengukur apakah *software* yang digunakan dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen itu sendiri. Maka kepuasan haruslah dapat diukur, sehingga pembuat *software* apotek dapat

mengetahui apakah softwarenya dapat mengoptimalkan segala sumber daya sehingga menunjang dalam memenuhi tujuan bersama dari pembuat dan pengguna *software* itu sendiri.

Menurut *International Journal of Business and Management (2010:63)* ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan karyawan terhadap penggunaan *software* yaitu: *Defined user satisfaction as an emotional attitude that had five dimensions, such as (1) content, (2) accuracy, (3) format, (4) ease of use, and (5) timeliness.*

Selanjutnya ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna (user) terhadap penggunaan *software,* menurut Norshidah Mohamed et al (2009-288), yaitu

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

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

2.1.3 Kinerja Karyawan

Menurut Wirawan (2009), kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indicator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu

Menurut anderes gui (2008), kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja yang dihasilkan seseorang (karyawan) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan indicator-indikator sebagai berikut: target pekerjaan yang dilakukan, pengetahuan kerja, tindakan dalam menyelesaikan persoalan, kerja sama, integritas.

2.1.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Setiap indicator kinerja diukur berdasarkan criteria standar tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat criteria atau ukuran. Criteria tersebut sebagai berikut.

1. Hasil kerja
2. Keterampilan kerja
3. Kreatifitas
4. Kerja sama
5. Inisiatif

2.1.4 Keterkaitan Antar Variable

Dari ketiga variable yang akan diteliti, terdapat keterhubungan antara variable software apotek terhadap kepuasan karyawan, *software* apotek terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan

2.1.4.1 Keterkaitan Antar Variabel *Software* Apotek Terhadap Variabel Kepuasan Karyawan.

Menurut Anderes Gui (2008), terdapat hubungan yang positif terhadap *software* dan kinerja pengguna

Menurut (Davis, 1989; Ferguson, 1987) lebih sering akuntan public menggunakan komputer maka lebih besar kemungkinannya bahwa akuntan publik tersebut memperoleh kepuasan kinerja (Davis, 1989; Ferguson, 1987)

2.1.4.2 Keterkaitan antar Variabel *software* apotek Terhadap Variabel kinerja Karyawan.

Menurut (Davis, 1987), lebih sering akuntan public menggunakan komputer maka lebih besar kemungkinannya bahwa akuntan publik tersebut melakukan pekerjaannya dengan lebih baik

2.1.4.3 Keterkaitan antar Variabel kepuasan Karyawan Terhadap Variabel kinerja Karyawan.

Menurut (Berl 2000:11) dan (Johnson 2000:403), kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sejalan juga dengan (Luthans 1995:114) salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri (the work itself). Ukuran kepuasan kerja karyawan adalah mereka menikmati pekerjaan yang mereka hadapi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran disini menjelaskan isi dari penelitian yang akan peneliti lakukan.

Asumsi bahwa dengan adanya *Software* apotek berperan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. *Software* adalah fasilitas yang diberikan kepada karyawan untuk memberikan kepuasan terhadap karyawan dan membantu pekerjaan agar lebih efisien baik waktu atau biaya yang harus dikeluarkan. Dalam hal ini dapat diukur kepuasan karyawan yang nantinya akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan karyawan

Adanya *Software* saat ini bukan hanya sekedar pelengkap, tetapi sudah menjadi suatu kebutuhan.

Menurut Roger Persman (2002:10). *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.

Menurut Melwin (2007:22) mendefinisikan perangkat lunak (*software*) sebagai berikut Berfungsi sebagai pengatur aktivitas kerja komputer dan semua intruksi yang mengarah pada sistem computer. Perangkat lunak menjembatani interaksi user dengan computer yang hanya memahami bahasa mesin

Sedangkan 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*)

Pengguna (user) adalah seseorang yang memakai komputer dan sistem komputer

Martoyo (2000:142) kepuasan karyawan 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 oleh karyawan yang bersangkutan.

Menurut Robbins, Luthans (1995), kepuasan karyawan adalah ungkap[an kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi orgaanisasi.

Menurut Kotler (1997), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.

Menurut Hasibuan (2001), kepuasan karyawan adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, disiplin dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Menurut Devis dan Newstrom (1985), kepuasan karyawan adalah sikap senang ataupun tidak senang dari pekerja terhadap pekerjaanya.

Menurut Wexley dan Yuki (1977), kepuasan karyawan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaanya.

Menurut Osborn (1982), kepuasan karyawan adalah derajat positif atau negative perasaan seseorang mengenai segi tugas-tugas pekerjaanya, tatanan kerja serta hubungan antar sesama pekerja

Menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinichi (2003), mengidentifikasikan kepuasan kerja sebagai suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

Menurut Wirawan (2009), kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indicator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu

Menurut Anderes Gui (2008) Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja yang dihasilkan seseorang (karyawan) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan padanya dengan indicator sebagai berikut: target pekerjaan yang dilakukan, pengetahuan kerja, tindakan dalam menyelesaikan persoalan, kerjasama, integritas.

Dapat disimpulkan bahwa *software* apotek ini sangat diperlukan guna menunjang semua kinerja yang harus dilakukan, dan dengan adanya *software* apotek ini diharapkan karyawan terbantu dan terpuaskan. Sehingga karyawan lebih betah untuk berlama-lama berhadapan dengan komputer kerja meraka yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap kinerja meraka.

Tabel 2.2

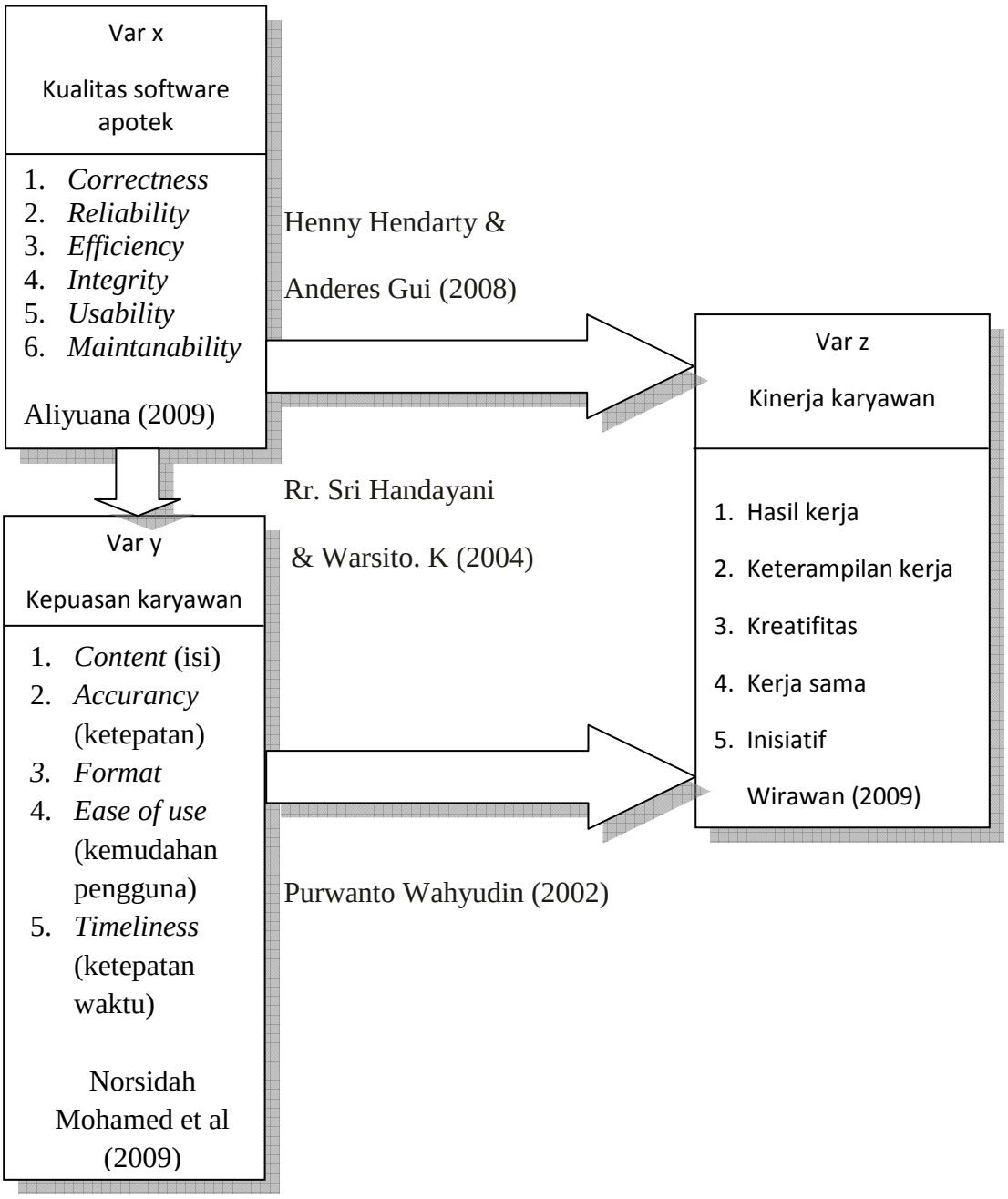
Perbedaan dengan penelitian sebelumnya

Nama	Judul	Hasil peneliti sebelumnya	Persamaan	Perbedaan
1. Heny Hendarty (2008)	Korelasi antara efektivitas sistem informasi KRS online dengan kepuasan mahasiswa universitas bina nusantara	Terdapat hubungan yang positif dan kuat antara efektivitas sistem informasi KRS Online dengan kepuasan mahasiswa.	Mengetahui tanggapan responden adanya kepuasan pengguna terhadap sistem informasi	Sistem yang digunakan peneliti terdahulu berbasis web, sedangkan penulis meneliti sistem berbasis desktop
2. Purwanto (2002)	Pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pusatpendidikan komputer akuntansi IMKA di surakarta	Faktor kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan kerja dapat menjelaskanvariasi kinerja karyawan sebesar 99,5% sedangkan sisanya 0,5% dijelaskan oleh faktor kepuasan kerja lain diluar model.	Mengetahui tanggapan responden adanya pengaruh kepuasan kinerja terhadap kinerja karyawan	Peneliti terdahulu meneliti menggunakan 2 variabel, sedangkan peulis menggunakan 3 variabel
3. Henny Hendarty & Anderes Gui (2008)	Korelasi Antara Efektifitas *Software* Penjualan Dengan	Terdapat hubungan yang positif pada tingkat sedang antara efektifitas sistem informasi	Mengetahui tanggapan responden adanya pengaruh dari sistem informasi	Peneliti terdahulu meneliti menggunakan 2 variabel, sedangkan

	Kinerja User	penjualan dengan kinerja user	terhadap kinerja	peulis menggunakan 3 variabel
4. Rr. Sri Handayani & Warsito Kawedar (2004)	Pengaruh komputer mikro terhadap kinerja dan kepuasan kerja auditor	Terdapat pengaruh yang signifikan antara lamanya penggunaan komputer dengan kepuasan kinerja, lamanya penggunaan komputer dengan kinerja	Kesamaan dalam 3 variabel yang diteliti,mengetahui tanggapan responden adanya peranan sistem informasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan	Peneliti terdahulu mengembangkn 12 hipotesis, sedangkan penulis mengambangkn 6 hipotesis
5. Nuzsep Almigo (2004)	Hubungan antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja karyawan	Adanya hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan produktifitas kerja.	Mengetahui tangapan responden adanya pengaruh kepuasan kinerja terhadap kinerja karyawan.	Peneliti terdahulu meneliti menggunakan 2 variabel, sedangkan penulis menggunakan 3 variabel
6. Anderes Gui (2008)	Studi korelasional antara efektifitas *Software* collect order dengan kinerja pengguna pada PT TTM	Terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara efektivitas sistem informasi Collect Order dengan kinerja pengguna	Mengetahui tanggapan responden adanya pengaruh sistem informasi terhadap kinerja karyawan	Peneliti terdahulu meneliti menggunakan 2 variabel, sedangkan penulis menggunakan 3 variabel
7. Mochamad Wahyudi (1995)	Analisis Hubungan Sistem Informasi Akademik Dan Kompetensi Teknis	Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara sistem informasi akademik dan kompetensi teknis dengan	Kesamaan dalam 3 variabel yang diteliti	Peneliti terdahulu menggunakan regresi berganda, sedangkan penulis

	Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan	kinerja karyawan.		menggunakan jalur

Dalam kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas maka dapat digambarkan suatu bagan kerangka pemikiran, yaitu



Gambar 2.1

Kerangka pemikiran

2.3 Hipotesis

Menurut HM. Sonny Sumarsono (2004:37) hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks. Dengan demikian hipotesis dapat diartikan sebagai teori yang kurang sempurna, dapat pula dirumuskan dengan cara lain hipotesis berarti kesimpulan yang belum final karena belum diuji atau belum dibuktikan kebenarannya. Hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan sementara pemecahan masalah, yang setelah diuji mungkin benar atau mungkin salah

Menurut Abdurrahmat Fathoni (2006:20) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.

Menurut Kerlinger (Nazir, 2005:151) menyatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan antara dua variabel atau lebih.

Ciri-ciri hipotesis yang baik menurut Furchan adalah :

1. Hipotesis harus mempunyai daya penjelas.
2. Hipotesis harus menyatakan hubungan yang diharapkan ada di antara variabel-variabel.
3. Hipotesis harus dapat diuji.
4. Hipotesis hendaknya konsisten dengan pengetahuan yang sudah ada.
5. Hipotesis hendaknya dinyatakan sederhana dan seringkas mungkin.
6. Hipotesis statistik dirumuskan dengan simbol-simbol statistik, dan antara hipotesis nol (H_0) dan alternatif selalu dipasangkan. Dengan dipasangkan itu maka dapat dibuat keputusan yang tegas, mana yang diterima dan mana yang ditolak.

Hipotesis yang dapat penulis ambil dari tema penelitian ini adalah:

“ Kualitas *Software* Apotek Berperan Terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan “