BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan suatu suatu tinjauan terhadap teori, generalisasi dan konsep yang dapat mengarahkan penulis dalam mengkaji permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun fungsi dari kajian pustaka adalah sebagai landasan teoritis dalam analisis temuan. Selain itu, tinjauan pustaka juga dapat diartikan sebagai suatu kajian terhadap studi terdahulu yang relevan dengan studi yang dilakukan beberapa penelitian yang telah dituangkan kedalam bentuk buku. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari tinjauan kepustakaan yang berdasarkan pada beberapa sumber.

2.1.1 Teori Sistem *Enterprise Resource Planning*

2.1.1.1 Pengertian Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan didalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai berikut :

> Menurut pengertian umum suatu sistem adalah "Suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu".

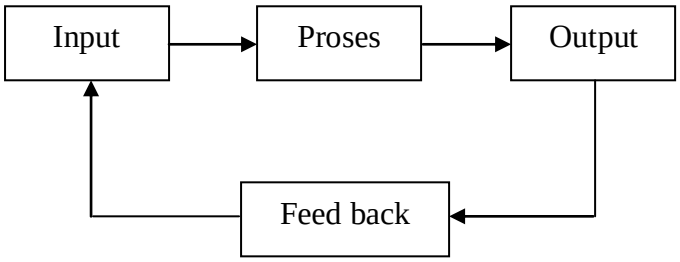
Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefiniskan sistem sebagai berikut ini :

Menurut Tata S, "Analisis Sistem Informasi" (2003 : 10) :

"Sistem adalah setiap kumpulan dari komponen atau sub-sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu".

Kedua kelompok definisi tersebut adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya. Pendekatan sistem yang merupakan kumpulan elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas. Definisi ini lebih banyak diterima, karena kenyataannya suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub-sistem atau sistem bagian.

2.1.1.1.1 Elemen Sistem



Gambar 2.1
Model Suatu Sistem

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu: tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan. Berikut penjelasan mengenai elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem :

a. Tujuan

Setiap sistem memiliki tujuan (*Goal*), entah hanya satu atau mungkin banyak. Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa tujuan sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali. Tentu saja tujuan antara satu sistem dengan sistem yang lain berbeda.

b. Masukan (*input*)

Masukan (*input*) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak. Contoh masukan yang berwujud adalah bahan mentah, sedangkan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (misalnya permintaan jasa pelanggan).

c. Proses

Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bisa berupa hal-hal yang tidak berguna, misalnya saja sisa pembuangan atau limbah. Pada pabrik kimia, proses dapat berupa bahan mentah. Pada rumah sakit, proses dapat berupa aktivitas pembedahan pasien.

d. Keluaran (*output*)

Keluaran (*output*) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

e. Batas (*boundary*)

Yang disebut batas (*boundary*) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah diluar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem. Sebagai contoh tim sepakbola mempunyai aturan permainan dan keterbatasan kemampuan pemain. Pertumbuhan sebuah toko kelontong dipengaruhi oleh pembelian pelanggan, gerakan pesaing dan keterbatasan dana dari bank. Tentu saja batas sebuah sistem dapat dikurangi atau di modifikasi sehingga akan mengubah perilaku sistem. Sebagai contoh, dengan menjual saham ke publik, sebuah perusahaan dapat mengurangi keterbasatan dana.

f. Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik

Mekanisme pengendalian (*control mechanisme*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*), yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

g. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri. Lingkungan yang merugikan tentu saja harus ditahan dan dikendalikan supaya tidak mengganggu kelangsungan operasi sistem, sedangkan yang menguntungkan tetap harus terus dijaga, karena akan memacu terhadap kelangsungan hidup sistem.

2.1.1.1.2 Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolah (*process*) dan sasaran (*objectives*) atau tujuan (*goal*) sebagai berikut :

1. Komponen Sistem (*components*)

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem dari sistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

2. Batas Sistem (*boundary*)

   Batas sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

3. Lingkungan Luar Sistem (*environments*)

   Lingkungan luar (*environments*) dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi

dari sistem dan demikian harus dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

4. Penghubung Sistem (*interface*)

   Penghubung (*interface*) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

5. Masukan Sistem (*input*)

   Masukan (*input*) adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

6. Keluaran Sistem (*output*)

7. Keluaran (*output*) adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain.

8. Pengolah Sistem (*Process*)

9. Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah

masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

10. Sasaran Sistem (*objectives*) atau Tujuan (*goal*)

    Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka opersai sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

2.1.1.1.3 Klasifikasi Sistem

Suatu sistem dapat diklasifikasikan dalam beberapa cara, yaitu :

a) Sistem Abstrak dan Sistem Fisik

   Sistem abstrak (*abstract system*) adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Sedangkan sistem fisik (*physical system*) adalah sistem yang ada secara fisik.

b) Sistem Alamiah dan Sistem Buatan Manusia

   Sistem alamiah (*natural system*) adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Sedangkan sistem buatan manusia (*human made system*) adalah sistem yang dirancang oleh manusia.

c) Sistem Tertentu dan Sistem Tak Tentu

   Sistem tertentu (*deterministic system*) beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat diprediksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat

diramalkan. Sedangkan sistem tak tentu (*probabilistic system*) adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

d) Sistem Tertutup dan Sistem Terbuka

Sistem tertutup (*closed system*) merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkuntgan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Sedangkan sistem terbuka (*open system*) adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luarnya atau subsistem lainnya.

2.1.1.2 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah proses yang menjalankan fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk kepentingan tertentu.

Sistem informasi di definisikan Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis yang diterjemahkan oleh Jogianto H.M, (2005 : 11) menyatakan bahwa sistem informasi adalah :

> "Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan".

Berdasarkan pengertian tersebut diatas penyusun dapat mengambil kesimpulan bahwa Sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia

yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai tujuan yaitu menyajikan informasi.

Tiga faktor keberhasilan suatu Sistem Informasi Menurut Cook 1977, diantaranya :

1. Keserasian dan mutu data;
2. Pengorganisasian data;
3. Tatacara penggunaanya.

2.1.1.2.1 Elemen Sistem Informasi

John Burch dan Gary Grudnitski mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebutnya dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu: blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*) dan blok kendali (*controls block*). Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarannya, sebagai berikut :

1. Software
   a) Blok Masukan (*input block*)

      Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

   b) Blok Model (*model block*)

      Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis

data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

c) Blok Keluaran (*output block*)

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

2. Hardware

Blok Teknologi (*technology block*)

Teknologi merupakan "kotak alat" (*tool box*) dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

3. Data

Blok Basis Data (*database block*)

Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

4. Procedure

Blok Kendali (*control block*)

Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

2.1.1.3 Pengertian Sistem *Enterprise Resource Planning*

Sistem ERP adalah aplikasi yang dapat mendukung transaksi atau operasi sehari-hari yang berhubungan dengan pengelolaan sumber daya sebuah perusahaan, seperti dana, manusia, mesin, suku cadang, waktu, material dan kapasitas. Sistem ERP dibagi atas beberapa sub-sistem yaitu sistem finansial, sistem distribusi, sistem manufaktur, sistem maintenance dan sistem human resource.

Definisi ERP menurut Devenport yang dikutip dalam buku "ERP Menyelaraskan Teknologi Informasi Dengan Strategi Bisnis" (2007 : 3) :

> "ERP terdiri dari paket *software* komersial yang menjamin integrasi yang mulus atas semua aliran informasi diperusahaan meliputi: keuangan transaksi, akuntansi, sumber daya manusia, rantai pasok dan informasi konsumen".

Definisi lain ERP Menurut PT. PLN (Persero) 2008 :

> "ERP merupakan terminologi industri untuk paket perangkat lunak bisnis yang memungkinkan sebuah perusahaan untuk melakukan :
> - otomatisasi dan mengintegrasikan sebagian besar dari proses bisnisnya
> - standarisasi proses bisnis di seluruh unit bisnis
> - akses informasi secara *real-time*".

2.1.1.3.1 Perkembangan *Enterprise Resource Planning*

Sejak semula diisukan sekitar tahun 1960-an, ERP telah mengalami evolusi yang cukup drastis hingga mencapai bentuk seperti yang sekarang dikenal Menurut Santo F Wijaya, Suparto Darudianto (2009 : 17). Perkembangan ERP tersebut dapat dibagi menjadi beberapa tahapan sebagai berikut :

Tahap 1 : ***Material Requirement Planning***

Cikal bakal ERP adalah konsep *Material Requirement Planning (MRP)* atau perencanaan kebutuhan material.

Tahap 2 : ***Close-Loop MPR***

Sistem ini dirancang untuk membantu menjalankan rencana pekerjaan di berbagai lokasi pabrik, penjadwalan inventory internal dan eksternal.

Tahap 3 : ***Manufacturing Resource Planning (MRP II)***

Evolusi berikutnya dari sistem Close-loop MRP adalah MRP II (untuk membedakannya dengan MRP, *Material Requirement Planning).*

Tahap 4 : ***Enterprise Resource Planning (ERP)***

Tahapan berikutnya adalah evolusi konsep manajemen sumber daya organisasi/perusahaan adalah ERP. Dasar-dasar ERP sebetulnya diturunkan dari MRP II , tetapi proses bisnisnya diperluas dan lebih sesuai terapakan pada kondisi perusahaan yang memiliki beberapa unit bisnis. Dengan sistem ERP integrasi keuangan lebih ditekankan,alat bantu rantai-pasok,dukungan atas bisnis melintas batas fungsi organisasi bahkan melintas perusahaan dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Tahap 5 : ***Extended Enterprise Resource Planning*** **(ERP II)**

ERP generasi berikutnya mulai diluncurkan sekitar tahun 2000. ERP ini sering disebut dengan *Extended* ERP,karena merupakan perluasan dari fungsi-fungsi yang ada di pada sistem ERP, yaitu mencangkup fungsi-fungsi yang dapat menjembatani komunikasi dengan supplier dan konsumen. Sistem *Extended* ERPO ini tidak hanya berfokus pada

konsumen, proses produksi, transaksi realtime, management aset perusahaan, bahkan berfokus pada usaha optimasi seluruh jaringan bisnis, termasuk integrasi dengan supplier.

2.1.1.3.2 Ciri-Ciri *Enterprise Resource Planning*

Menurut Mulia (2004), sebuah sistem ERP memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Sistem Tunggal

   Sistem ERP dibangun dalam sistem tunggal sehingga informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat karena memiliki data yang terintegrasi.

2. Modul lengkap

   Sistem ERP memiliki modul yang lengkap dan saling terintegrasi yang menjangkau semua bagian dan fungsi perusahaan karena mempunyai konsep jelas.

3. Fleksibel

   Sistem ERP sangat fleksibel dan dapat diimplementasikan disemua anak perusahaan atau pabrik manapun dalam suatu perusahaan karena dapat disesuaikan (dikonfigurasikan) sesuai kebutuhan.

4. Laporan

   Sistem ERP memiliki data seluruh sumber daya perusahaan dan dapat memberikan laporan apa saja yang diperlukan termasuk fungsi-fungsi statistik untuk menganalisa laporan.

2.1.1.3.3 Pengertian SAP

SAP merupakan singkatan dari *Systems Applications and Products in data processing* adalah aplikasi ERP yang telah diterapkan dihampir semua perusahaan-perusahaan besar dengan investasi yang sangat-sangat mahal. SAP telah menjadi aplikasi ERP yang lengkap dengan melalui proses penyempurnaan hampir bertahun-tahun ditiap implementasinya.

Definisi SAP Menurut modul PT. PLN 2008 :

> "SAP adalah perusahaan pembuat aplikasi perangkat lunak (*software*) yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi menjalankan operasinya secara efisien dan efektif".

Salah satu produk SAP adalah aplikasi untuk ERP yang terdiri dari beberapa modul dengan kemampuan mendukung berbagai transaksi yang dibutukan dalam proses bisnis. Transaksi ini sifatnya terintegrasi antar modul.

2.1.2 Teori Kepuasan Kerja

Para ahli manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi memberikan definisi atau konsep mengenai kepuasan kerja dengan ungkapan bahasa dan tinjauan dari sudut pandang yang berbeda-beda namun makna yang terkandung dari definisi yang mereka ungkapkan pada umumnya sama, yaitu bahwa kepuasan kerja itu adalah sikap dan perasaan umum dari seorang pekerja terhadap pekerjaannya. Agar penulis dapat memahami konsep kepuasan kerja secara komprehensif maka akan dikutipkan pendapat pakar MSDM dan perilaku organisasi seperti yang tampak pada Tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1
Pendapat Pakar MSDM dan Perilaku Organisasi Mengenai Kepuasan Kerja

No	Kepuasan Kerja merupakan	Pendapat
1	Sikap umum seorang pekerja terhadap pekerjaannya, yang merupakan perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima pekerja dengan jumlah imbalan yang ia yakini akan terima.	Robbins (2001:21)
2	Tingkat dimana individu merasa positif atau negatif mengenai pekerjaan mereka.	Wood et al (2001:113)
3	Suatu perasaan yang menyenangkan yang diakibatkan oleh persepsi bahwa seseorang telah menyelesaikan pekerjaannya atau memperhitungkan pemenuhan nilai-nilai kerja penting seseorang.	Noe at al (2000:364)

Dari beberapa definisi kepuasan kerja yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja itu merupakan bagian kepuasan hidup yang berhubungan dengan perasaan dan sikap umum dari seorang pekerja terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja dalam teori motivasi Maslow menempati peringkat yang tinggi. Sebab ia berkaitan dengan tujuan manusia untuk merealisasikan dan mengaktualisasikan potensi dirinya dalam pekerjaan. Namun motivasi ini kadang terbendung oleh berbagai ragam kerutinan, hambatan lingkungan kerja yang kurang seimbang, atau situasi dan perangkat kerja yang secara ergonomis tidak mendukung peningkatan produktivitas kerja.

Apabila pegawai merasa puas, maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Disisi lain bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik, kalau pegawai bekerja tidak produktif artinya pagawai tidak memiliki semangat kerja yang tinggi tidak ulet dalam bekerja.

Berdasarkan pengalaman dan dari beberapa buku yang pernah saya baca, biasanya pagawai yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan

memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya pegawai yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja diperusahaan.

Menurut Robbins, (2001) kepuasan kerja didefinisikan: "sebagai suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya". Definisi ini mengandung pengertian yang luas. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang terbedakan dan terpisahkan satu sama lain (*discrete job elements*). Jika mengacu pada George & Jones (2002) : "kepuasan kerja merupakan kumpulan *feelings* dan *beliefes* yang dimiliki orang tentang pekerjaannya".

Pengungkapan ketidakpuasan pegawai bisa disampaikan dalam 4 cara :

1. Respon *Voice* (Aktif & Konstruktif: memberikan saran)
2. Respon *Loyalty* (Pasive: tidak melakukan apapun/Constructive: harapan kondisi membaik)
3. Respon *neglect* (Pasive: tidak mau tau/Destructive: membiarkan kondisi memburuk)
4. Respon *Exit* (Destructive: karyawan keluar/Active: mencari pekerjaan baru)

2.1.2.1 Aspek-Aspek Dalam Kepuasan Kerja

Aspek–aspek lain yang terdapat didalam kepuasan karyawan antara lain :

1) Kerja yang secara mental menantang

   Kebanyakan karyawan menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalamai kesenangan dan kepuasan.

2) Ganjaran yang pantas

   Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Pemberian upah yang baik di dasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan, tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Tetapi kunci yang manakutkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan, yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Serupa pula karyawan berusaha

mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil (*fair and just*) kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka.

3) Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur (suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau sedikit).

4) Rekan kerja yang mendukung

Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan menyenagkan dapat menciptakan kepuasan kerja yang meningkat. Tetapi Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

5) Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan

bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut dan karena sukses ini, mempunyai keboleh jadian yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

2.1.3 Keterkaitan Antara Variabel Penelitian

Pada penelitian ini ada keterkaitan antara variabel penelitian sebagai berikut :

2.1.3.1 Dampak Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan Kepuasan Kerja Pegawai

Suatu sistem informasi sangatlah berpengaruh terhadap perusahaan maupun instansi. Karena sistem informasi digunakan sebagai sarana untuk bisa mendapatkan hal-hal penting didalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi, perusahaan maupun instansi.

Sistem *Enterprise Resource Planning* yang diterapkan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan maupun instansi terkait guna mencapai tujuan dari perusahaan maupun instansi terkait tersebut dan tentunya berguna bagi pengguna sistem secara langsung.

Hubungan X dan Y menurut modul PT. PLN (Persero) :

"Untuk mendukung Strategi Bisnis PLN, maka diperlukan solusi ERP yang akan diimplementasikan ke seluruh unit PLN. Hal ini sesuai dengan Perencanaan IT PLN (ITMP) dimana ERP merupakan salah satu alat untuk melakukan transformasi PLN menjadi perusahaan listrik kelas dunia yang *cost competitive*.

Tentu dalam melakukan pekerjaan ini tidak mudah. Untuk itu apabila pegawai memiliki kinerja, produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, dalam menjalankan proses kerja ERP maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Sehingga akan terjadi kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh pagawai".
(*Sumber: Modul ERP PT. PLN (Persero) 2008*)

Menurut hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992) menunjukkan :

"Sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan karyawan".

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan kepuasan kerja pegawai yaitu jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, sehingga mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam bentuk yang kompleks sistem informasi melibatkan banyak pemakai dan memerlukan sarana jaringan yang memungkinkan pemakai yang tersebar diberbagai tempat yang berjauhan dapat berbagi sistem informasi. Sebuah sistem informasi membutuhkan sebuah sistem yang dapat dijadikan penghubung antara user dengan sebuah sistem informasi.

Jadi sebuah sistem informasi dapat berhasil diimplementasikan ditentukan oleh pemahaman user terhadap sistem dari sistem informasi tersebut.

Untuk mendukung Strategi Bisnis PLN, maka diperlukan solusi ERP yang akan diimplementasikan ke seluruh unit PLN. Hal ini sesuai dengan Perencanaan

IT PLN (ITMP) dimana ERP merupakan salah satu alat untuk melakukan transformasi PLN menjadi perusahaan listrik kelas dunia yang *cost competitive*.

Definisi lain ERP Menurut modul PLN 2008 :

> "ERP merupakan terminologi industri untuk paket perangkat lunak bisnis yang memungkinkan sebuah perusahaan untuk melakukan :
> - otomatisasi dan mengintegrasikan sebagian besar dari proses bisnisnya
> - standarisasi proses bisnis di seluruh unit bisnis
> - akses informasi secara *real-time*".

Menurut Jurnal Keefektifan Sistem Informasi dengan Kepuasan :

> "Diketahui bahwa Sistem *informasi* memiliki kemampuan yang sesuai keinginan pengguna, sehingga semakin baik/meningkat sistem informasi yang digunakan maka user akan semakin puas. Dengan demikian terdapat hubungan antara sistem informasi dengan kepuasan".

Dalam penelitian ini penulis membahas 5 (lima) dimensi sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi, yaitu :

a) Manusia (*Brainware*)

   Manusia mengambil peranan yang penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi dua yaitu pengguna akhir pakar sistem informasi.

   Pengguna akhir adalah orang-orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi, misalnya mahasiswa, pemasok, dll. Sedangkan pakar sistem informasi adalah orang-orang yang meengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi misalnya sistem anali, developer, dll.

b) Perangkat Keras (*Hardware*)

   Semua peralatan yag diginakan dalam proses informasi berupacomputer dn media data seperti CD, disk, lembaran kertas data, dll.

c) Perangkat Lunak (*Software*)

Semua rangkaian perintah (intruksi) yang digunakan dalam pemrosesan informasi, tidak hanya berupa program tetapi dapat juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan intruksi/perintah dari pengguna sumber data sedangkan prosedur adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan proses pengolahan informasi dan mengoperasikan perintah bagi pengguna informasi.

d) Data

Data dapat berupa teks, gambar, audio maupun video. Sumber daya data bukan hanya sekedar bahan baku untuk memasukan sebuah sistem informasi manajemen melainkan sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi.

e) Jaringan

Media komunikasi yang menghubungkan komputer, pemroses informasi dan data peralatan lainnya serta dikendalikan melalui software komunikasi, sumber daya jaringan dapat berupa kabel, nirkabel, satelit, seluler, modem, prosesor, dll.

Kelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam sustu sistem informasi manajemen.

Sedangkan untuk pengukuran faktor kepuasan, bisa dilihat dari 6 (enam) aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja, yaitu :

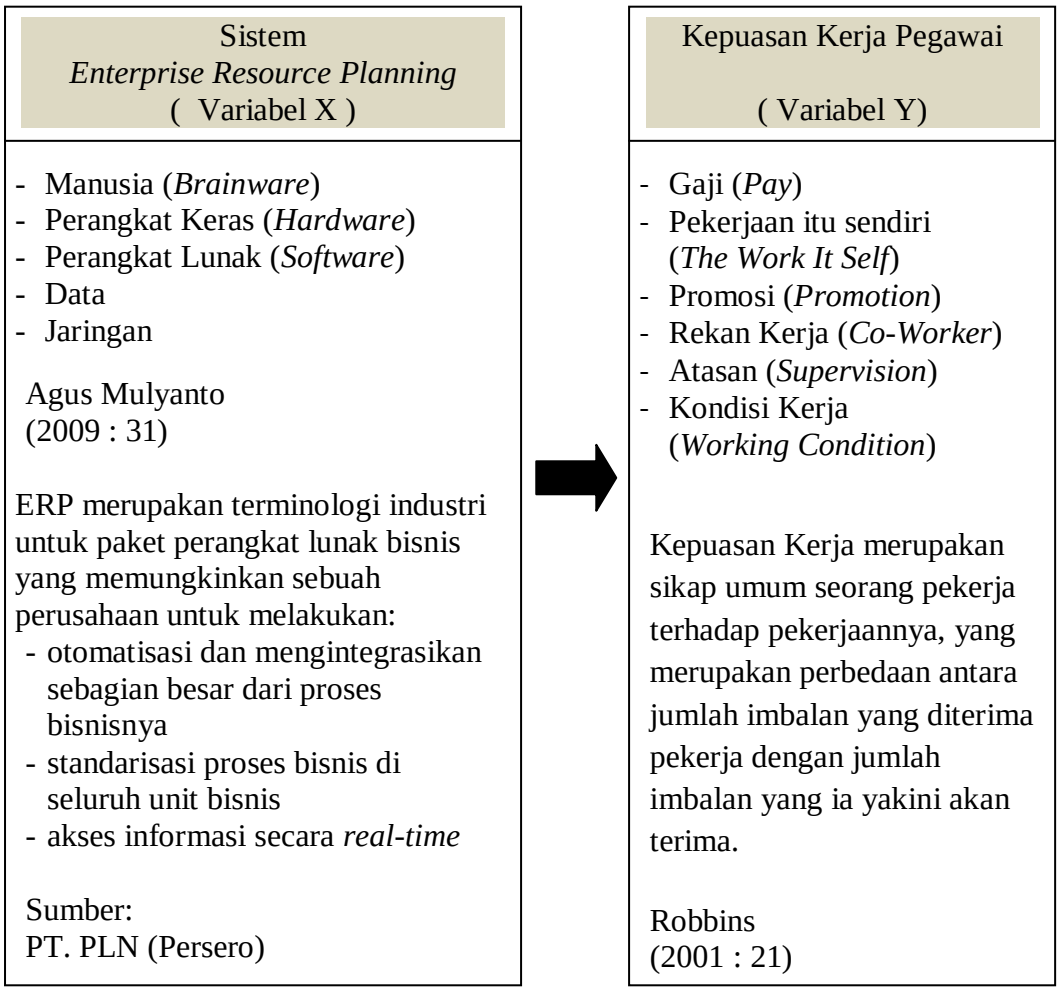
1) Gaji (*Pay*), Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.
2) Pekerjaan itu sendiri (*The Work It Self*), Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa

keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

3) Promosi (*Promotion*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
4) Rekan Kerja (*Co-Worker*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
5) Atasan (*Supervision*), Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
6) Kondisi Kerja (*Working Condition*), Kondisi lingkungan tempat bekerja, fasilitas kantor yang memadai yang menunjang semua kebutuhan dalam bekerja, sehingga dapat menciptakan kenyamanan dalam bekerja.

Dalam proses pengukuran Sistem *Enterprise Resource Planning* dari segi kemudahan dan operasional serta dalam menggunakan sistem ini diharapkan dapat memberi kepuasan kapada pegawai serta user (pengguna).

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas sebagai pedoman dalam melakukan penelitian, dirumuskan paradigma mengenai asumsi bahwa Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) berdampak terhadap Kepuasan Kerja Pegawai, dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut :



Gambar 2.2
Skema Kerangka Pemikiran

2.2.2 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Sebelumnya

Perbandingan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya digunakan sebagai tolak ukur dalam kajian penelitian. Dapat dilihat dari tabel 2.2 perbandingan di bawah ini :

Tabel 2.2
Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian sebelumnya

No	Nama	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	Henny Hendarti	Korelasi Antara Efektifitas Sistem	Membahas tentang sejauh mana	Pembahasan sama-sama membahas

	(2008)	Informasi KRS Online Dengan Kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara	keefektifan Sistem Informasi KRS Online terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara.	tentang Sistem Informasi KRS Online dan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa.
2.	Josua Tarigan	*Enterprise Resource Planning* (ERP) Dampak Dalam Pendidikan, Profesi Akuntansi dan Auditor	Variabel yang diteliti mengenai hubungan ERP terhadap faktor pendidikan, Profesi Akuntansi dan Auditor.	ERP membawa pengaruh kedalam pendidikan akuntansi, profesi akuntan dan tentu saja profesi auditor.
3.	Zeplin Jiwa Husada Tarigan	Pengaruh Implementasi ERP Terhadap Product Differensial and Cost Leadership Dalam Meningkatkan Kepuasan Perusahaan	Menggunakan teknologi informasi (ERP) dalam upaya meningkatkan kepuasan karyawan diperusahaan.	Perusahaan bergerak dibidang manufaktur.
4.	Muhaimin (2004)	Hubungan Antar Kepuasan Kerja Dengan Disiplin Kerja Karyawan Operator Shawing Computer Bagian Produksi Pada PT Primarindo Asia Infrastruktur Tbk Di Bandung	Variabel yang diteliti adalah mengenai kepuasan karyawan.	Penelitian sama-sama membahas tentang kepuasan karyawan dan penelitian bukan hanya mengenai kepuasan, melainkan tentang hubungannya dengan disiplin kerja karyawan.
5.	Dodik Agung Indra	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karang Anyar	Mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan.	Sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan.
6.	Dr. Setyo Hari (2008)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness dan Kualitas Software Terhadap Kepuasan	Mengukur tingkat Kualitas Sistem Informasi Perceived dan Kualitas Software terhadap Kepuasan pengguna.	Penelitian sebelumnya sama-sama membahas tentang Kualitas Sistem Informasi Perceived dan Kualitas Software.

		Pengguna (user)		
7.	Thomas F Gattiker, Dale L Goodhue (2005)	What Happen After ERP Implementation: Understanding The Impact Of Interdependence And Differentiation On Plant-Level Outcomes	Membahas tentang ERP dan mengotomatisasi data dan beberapa business proses dari suatu perusahaan atau organisasi.	Hanya membahas tentang sistem ERP.
8.	Rr. Sri Handayani (2004)	Pengaruh Komputer Mikro Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Auditor	Membahas pemanfaatan komputer mikro, dilihat dari pemahaman individu tentang kemampuan komputer.	Sama-sama membahas tentang komputer mikro.

2.3 Hipotesis

Untuk mengetahui jawaban terhadap masalah penelitian diperlukan Hipotesis. Hipotesis merupakan pernyataan tentative yang merupakan dugaan, asumsi atau kesimpulan sementara yang diajukan oleh seorang peneliti terkait dengan permasalahan yang dikaji berdasarkan pemikiran yang ada pada kerangka pemikiran. Sedangkan pengertian hipotesis secara umum yaitu jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan) dan kesimpulannya bersifat sementara.

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".

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka diajukan suatu hipotesis sebagai berikut :

"Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) Berdampak Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten".