BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Perangkat Lunak/*Software*

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

Nama lain dari *software* disebut juga dengan perangkat lunak. Seperti nama lainnya itu, yaitu perangkat lunak, sifatnya pun berbeda dengan *hardware* atau perangkat keras, jika perangkat keras adalah komponen yang nyata yang dapat dilihat dan disentuh oleh manusia, maka *software* atau perangkat lunak tidak dapat disentuh dan dilihat secara fisik, *software* memang tidak tampak secara fisik dan tidak berwujud benda tapi kita bisa mengoperasikannya.

Sebagaimana 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 ini merupakan catatan bagi mesin untuk menyimpan perintah, maupun dokumen serta arsip lainnya.Keberadaan *software* atau perangkat lunak dalam sistem komputer merupakan hal yang penting.Perangkat lunak 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.

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 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*)

2.1.2 Klasifikasi *Software*

Perangkat lunak secara umum dapat di bagi 2 yaitu perangkat lunak sistem dan perangkat lunak aplikasi.

1. Perangkat lunak aplikasi / *application software*

Perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna.Contoh utama perangkat lunak aplikasi adalah pengolah kata, lembar kerja, dan pemutar media.Beberapa contoh dari *software* aplikasi yaitu Open Office, Google Chrome web browser, GIMP. (sumber : id.wikipedia.org).

2. Sistem Operasi

Sistem operasi adalah perangkat lunak sistem yang bertugas untuk melakukan kontrol dan manajemen perangkat keras serta operasi-operasi dasar

sistem, termasuk menjalankan *software* aplikasi seperti program-program pengolah kata dan browser web.Secara umum sistem operasi menempati urutan pertama pada memori komputer pada saat komputer mulai di hidupkan, setelah itu baru *software-software* lainnya mulai di jalankan.Contoh dari sistem operasi adalah Microsoft Windows, Linux, Solaris, Macintosh.

2.1.3 Kualitas *Software*

Menurut Roger Pressman (2002:10) Kualitas perangkat lunak adalah gabungan yang komplek dari berbagai faktor yang akan bervariasi pada aplikasi dan pelanggan yang berbeda yang membutuhkannya.

American Heritage Dictionary mendefinisikan kata kualitas sebagai "sebuah karakteristik atau atribut dari sesuatu". Sebagai atribut dari sesuatu, kualitas mengacu pada karakteristik yang dapat diukur-sesuatu yang dapat dibandingkan dengan standar yang sudah diketahui.

Menurut Janner Simarmata (2009:260), Kualitas *Software* didefinisikan sebagai kesesuaian yang diharapkan pada semua perangkat lunak yang dibangun berkaitan dengan fungsi perangkat lunak yang diutamakan dan unjuk kerja perangkat lunak, standar pembangunan perangkat lunak yang terdokumentasi, dan karakteristik yang ditunjukkan oleh perangkat lunak. Definisi ini menekankan pada tiga hal, yaitu:

1. Kebutuhan perangkat lunak adalah dasar ukuran kualitas perangkat lunak, jika perangkat lunak tidak sesuai dengan kebutuhan yang ditentukan, kualitasnya pun berkurang.

2. Jika menggunakan sebuah standar untuk pembangunan perangkat lunak, maka perangkat lunak dianggap kurang berkualitas jika tidak memenuhi standar tersebut.
3. Sering kali ada kualitas yang secara langsung diutarakan (tersurat), seperti kemudahan penggunaan dan pemeliharaan yang baik. Kualitas perangkat lunak dipertanyakan jika tidak memenuhi kebutuhan ini.

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*" atau kebutuhan pengguna. Faktor yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok besar, yaitu:

a. Faktor yang dapat secara langsung diukur.
b. Faktor yang tidak dapat secara langsung diukur.

Pada tahun 2002, beberapa daftar karakteristik Kualitas perangkat lunak ditampilkan, seperti James McCall dan Barry Boehm. Mengetahui kesulitan pada definisi kualitas perangkat lunak yang baik dengan cara, misalnya menjadikan kesenangan kepada kesalahan perangkat lunak yang dapat ditolerir dan diperbaiki. Untuk beberapa 'ketahanan'*(robustness)* yang berarti toleransi kesalahan input pada perangkat lunak, dengan kemampuan untuk merubah kode program tanpa menampilkan kesalahan. Standard ISO 9126 pertama kali diperkenalkan pada tahun 1991 melalui pertanyaan tentang definisi Kualitas perangkat lunak.Dokumen halaman-13 yang asli didesain sebagai fondasi lebih jauh, lebih detail, dan memiliki standard yang dapat diolah.Dokumen standard ISO 9126

sangat panjang. Hal ini dikarenakan orang memiliki motivasi berbeda yang memungkinkan untuk tertarik pada kualitas perangkat lunak :

a. *Acquirer* adalah orang yang memperoleh perangkat lunak dari *supplier* eksternal.
b. *Developer* adalah orang yang membangun produk perangkat lunak.
c. *Evaluator* independent adalah orang yang menetapkan kualitas produk perangkat lunak – tidak untuk dirinya sendiri tetapi untuk komunitas user – misalnya melalui jenis tool tertentu dari sebuah perangkat lunak sebagai bagian dari aktifitas profesional.

ISO/IEC 9126 telah membagi dokumen menjadi tiga bagian kebutuhan.Disamping ukuran bagian dokumentasi, ISO/IEC 9126 tidak hanya mendefinisikan atribut kualitas perangkat lunak.Standard ISO/IEC 14598 memisahkan prosedur yang seharusnya dibawa saat menaksir derajat produk perangkat lunak untuk menyesuaikan diri pada karakteristik kualitas ISO/IEC 9126 yang dipilih. Hal ini mungkin saja tidak diperlukan, tetapi disetujuinya ISO/IEC 14598 dapat digunakan untuk menyelesaikan penilaian dalam membedakan bagian karakteristik kualitas pada ISO/IEC 9126 yang dibutuhkan.

User pada konteks ini adalah orang yang tidak hanya bekerja secara nyata pada sistem perangkat lunak yang akan dibuat, tetapi juga orang yang akan merawat dan meningkatkan perangkat lunak. Ide kualitas dalam penggunaan *underlines* adalah Bagaimana mempersiapkan kualitas perangkat lunak sebagai atribut yang tidak hanya berlaku pada perangkat lunak tetapi juga pada konteks penggunaan. Mengambil skenario IOE sebagai contoh, misalnya variasi prosedur

invoicing yang akan dipertimbangkan, tergantung pada tipe produk yang akan disajikan. Hal ini mungkin saja terdapat perbedaan input yang dibutuhkan pada situasi yang berbeda untuk perhitungan jumlah *klien*. Katakan *invoices* 95% yang digunakan dimiliki tipe produk A dan sisanya 5% ke produk B. Jika perangkat lunak ditulis secara khusus untuk aplikasi ini, maka di samping pengujian yang baik, beberapa kesalahan yang mungkin akan ditemukan, terdapat pada cara sistem operasional. Selagi dilaporkan dan diperbaiki, perangkat lunak mungkin saja dapat menjadi lebih 'dewasa' sehingga kesalahan perangkat lunak menjadi jarang. Hal ini terjadi jika ada kecepatan menukar antara produk B lebih mudah mengeluarkan faktur dari pada peningkatan jumlah transaksi produk B. Oleh karena itu, perubahan penggunaan perangkat lunak harus melibatkan perubahan kebutuhan perangkat lunak, apa yang dapat diterima ke satu *user* mungkin tidak diterima oleh *user* lain.

Dalam *Software Quality Journal*, ISO/IEC 9126 (1991) mengidentifikasi bahwa indikator yang mempengaruhi kualitas *Software* yaitu :

1. *Functionality* : *Suitability, Accuracy, Compliance, Security.*
2. *Reliability* : *Maturity, Fault Tolerance, recovrability*
3. *Usability* : *Understandability, Learnability, Operability.*
4. *Efficiency* : *Time Behavior, Resource behavior.*
5. *Maintainability : Analysability, Changealibility, Stability, Testtability*
6. *Portability : Adaptability, Installability, Conformance, Replaceability*

2.1.5. Software BPM

Software (perangkat lunak) 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. Istilah ini menonjolkan perbedaan dengan perangkat keras komputer.

Ada beberapa macam perangkat lunak, yaitu: (1) Perangkat lunak aplikasi (*application software*) seperti pengolah kata, lembar tabel hitung, pemutar media, dan paket aplikasi perkantoran seperti OpenOffice.org. (2) Sistem operasi (*operating system*) misalnya Ubuntu. (3) Perkakas pengembangan perangkat lunak (*software development tool*) seperti Kompilator untuk bahasa pemrograman tingkat tinggi seperti Pascal dan bahasa pemrograman tingkat rendah yaitu bahasa rakitan. (4) Pengendali perangkat keras (*device driver*) yaitu penghubung antara perangkat perangkat keras pembantu dan komputer adalah software yang banyak dipakai di swalayan dan juga sekolah, yaitu penggunaan *barcode scanner* pada aplikasi database lainnya. (5) Perangkat lunak menetap (*firmware*) seperti yang dipasang dalam jam tangan digital dan pengendali jarak jauh. (6) Perangkat lunak bebas (*free 'libre' software*) dan (7) Perangkat lunak sumber terbuka (*open source software*)

Software BPM merupakan salah satu bentuk dari software yang digunakan dalam program radio siaran pada radio siaran komunitas Taqwa 107,7 FM di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi yang menjadi obyek penelitian.

BPM Studio Pro terbaru merupakan aplikasi untuk mendukung sistem DJ MP3 yang biasa digunakan oleh para DJ profesional, digunakan di diskotik, bar , restoran, sekolah menari, stasiun radio, dan pusat-pusat hiburan lainnya.

BPM Studio Pro Terbaru ini dilengkapi dengan tools untuk dapat menjalankan fungsi dasar untuk mengedit, melakukan pitching, mixing, pengaturan isyarat-point, perulangan,dan juga dilengkapi dengan berbagai fungsi khusus untuk mixing musik dan sangat fleksibel untuk digunakan. Selain fungsi diatas, BPM Studio Pro Terbaru ini juga dilengkapi dengan fungsi tambahan lainnya termasuk dua player yang berjalan dengan playlist terpisah, player sampel, editor sampel, mixer terintegrasi, equalizer, sebuah counter BPM otomatis, system remote control dengan tampilan yang sederhana dan CD player yang dilengkapi kontrol yang mudah digunakan.

Kelebihan BPM Studio Pro Terbaru dibanding aplikasi serupa lainnya :

(1) Tidak dibutuhkan CD tambahan untuk membuat ribuan judul yang siap melayani Anda

(2) Efisien dalam proses pencarian judul lagu, artis, tahun, genre, atau kisaran BPM

(3) Nyaman dan mudah digunakan termasuk mudahnya proses editing arsip

(4) Terdapat Realtime BPM Counter

(5) Terdapat fitur Realtime Loop Sampler dan Player Sampel

Fitur kunci dari BPM Studio Pro Terbaru :

(1) Adanya Kontrol Otomatis (AGC)

(2) Terdapat Playlist Manajemen

(3) History Playlist

(4) Direct-Cue (Quickstart dari 6 Cue-Poin berbeda)

(5) Fitur pencarian yang nyaman.

(6) BPM-RemoteAccess



Gambar 2.1.

***Software* BPM Studio**

Tujuan dari penggunaan *software* ini adalah :

1. Untuk membuat ribuan judul lagu yang siap disiarkan, tanpa memerlukan CD atau Pita Kaset lagi.
2. Untuk efisiensi dalam proses pencarian judul lagu,artis,tahun,genre, atau kisaran BPM.
3. Memudahkan dalam proses editing arsip
4. Terdapat Realtime BPM Counter
5. Terdapat fitur Realtime Loop Sampler dan Player Sampler

2.2 Kinerja

A.Teori kenerja.

Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : “performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Dessler (2009) berpendapat : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja

maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan (individual performance) dengan kinerja lembaga (institutional performance) atau kinrja perusahaan (corporate performance) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (individual performance) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (corporate performance) juga baik.

B. Syarat penilaian kinerja.

Terdapat kurang lebih dua syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang efektif, yaitu (1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif; dan (2) adanya objektivitas dalam proses evaluasi (Gomes, 2003).

Sedangkan dari sudut pandang kegunaan kinerja itu sendiri, Sondang Siagian (2002) menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen sumber daya manusia. Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematik.

Dengan demikian, dalam melalukan penilaian atas prestasi kerja para pegawai harus terdapat interaksi positif dan kontinu antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian.

C. Metode penilaian kinerja

Terdapat beberapa metode dalam mengukur prestasi kerja, sebagaimana diungkapkan oleh Gomes (2003:137-145), yaitu :

Metode Tradisional. Metode ini merupakan metode tertua dan paling sederhana untuk menilai prestasi kerja dan diterapkan secara tidak sistematis maupun sistematis. Yang termasuk kedalam metode tradisional adalah : rating scale, employee comparation, check list, free form essay, dan critical incident. (a) Rating scale. Metode ini merupakan metode penilaian yang paling tua dan banyak digunakan, dimana penilaian yang dilakukan oleh atasan atau supervisor untuk mengukur karakteristik, misalnya mengenai inisitaif, ketergantungan, kematangan, dan kontribusinya terhadap tujuan kerjanya. (b) Employee comparation. Metode ini merupakan metode penilaian yang dilakukan dengan cara membandingkan antara seorang pegawai dengan pegawai lainnya. Metode ini terdiri dari : (1) Alternation ranking : yaitu metode penilaian dengan cara mengurutkan peringkat (ranking) pegawai dimulai dari yang terendah sampai yang tertinggi berdasarkan kemampuan yang dimilikinya. (2) Paired comparation: yaitu metode penilaian dengan cara seorang pegawai dibandingkan dengan seluruh pegawai lainnya, sehingga terdapat berbagai alternatif keputusan yang akan diambil. Metode ini dapat digunakan untuk jumlah pegawai yang relatif sedikit. (3) Porced comparation (grading) : metode ini sama dengan paired

comparation, tetapi digunakan untuk jumlah pegawai yang relative banyak. (c) Check list. Metode ini hanya memberikan masukan/informasi bagi penilaian yang dilakukan oleh bagian personalia. (d) Freeform essay. Dengan metode ini seorang penilai diharuskan membuat karangan yang berkenaan dengan orang/karyawan/pegawai yang sedang dinilainya. (e) Critical incident Dengan metode ini penilai harus mencatat semua kejadian mengenai tingkah laku bawahannya sehari-hari yang kemudian dimasukan kedalam buku catatan khusus yang terdiri dari berbagai macam kategori tingkah laku bawahannya. Misalnya mengenai inisiatif, kerjasama, dan keselamatan.

Metode Modern. Metode ini merupakan perkembangan dari metode tradisional dalam menilai prestasi kerja. Yang termasuk kedalam metode modern ini adalah : assesment centre, Management By Objective (MBO=MBS), dan human asset accounting.

Assessment centre. Metode ini biasanya dilakukan dengan pembentukan tim penilai khusus. Tim penilai khusus ini bisa dari luar, dari dalam, maupun kombinasi dari luar dan dari dalam.

Management by objective (MBO = MBS). Dalam metode ini pegawai langsung diikutsertakan dalam perumusan dan pemutusan persoalan dengan memperhatikan kemampuan bawahan dalam menentukan sasarannya masing-masing yang ditekankan pada pencapaian sasaran perusahaan.

Human asset accounting. Dalam metode ini, faktor pekerja dinilai sebagai individu modal jangka panjang sehingga sumber tenaga kerja dinilai dengan cara

membandingkan terhadap variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan.

D. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja.

Sebagaimana telah dibatasi bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya melalui aktivitas-aktivitas kerja yang telah ditentukan menurut kriteria yang berlaku bagi pekerjaan tersebut.

Mengukur Kinerja

Secara spesifik, untuk menilai kinerja harus memperhatikan hasil pelayanan dan kualitas pelayanan, aspek administrasi dan manajerial, kemampuan untuk mengelola sumber daya , bahan material peralatan dan teknologi yang dimiliki dalam memberikan pelayanan, serta kepuasan bagi pasien yang dilayani.

Menurut Kopelman (1988), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: individual characteristics (karakteristik individual), organizational charasteristic (karakteristik organisasi), dan work characteristics (karakteristik kerja). Lebih lanjut oleh Kopelman dijelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung dari karakteristik individu seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. Dalam kaitannya dengan konsep kinerja, terlihat bahwa karakteristik individu seperti kepribadian, umur dan jenis kelamin, tingkat pendidikan suku bangsa, keadaan sosial ekonomi, pengalaman terhadap keadaan yang lalu, akan menentukan perilaku kerja dan produktivitas kerja, baik individu maupun organisasi sehingga hal tersebut akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan atau pasien.

Karakteristik individu selain dipengaruhi oleh lingkungan, juga dipengaruhi oleh: (1) karakteristik orgnisasi seperti reward system, seleksi dan pelatihan, struktur organisasi, visi dan misi organisasi serta kepemimpinan; (2) karakteristik pekerjaan, seperti deskripsi pekerjaan, desain pekerjaan dan jadwal kerja.

Kemudian Hall TL dan Meija (1987),menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: Faktor internal yang terbagi menjadi dua yaitu karakteristik individu (umur, pendapatan, status perkawinan, pengalaman kerja dan masa kerja) dan sikap terhadap tugas (persepsi, pengetahuan, moyivasi, tanggung jawab dan kebutuhan terhadap imbalan.

Faktor eksternal yang meliputi sosial ekonomi, demografi, geografi, (lingkungan kerja), aseptabilitas, aksesbilitas, beban kerja dan organisasi (pembinaan, pengawasan, koordinasi dan fasilitas).

Menurut Gibson et al. (1990) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan perilaku seseorang adalah: faktor individual yang meliputi: kemampuan, latar belakang, dan demografi, faktor organisasi meliputi: sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, desain pekerjan, faktor psikologis meliputi: persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi

Sedangkan menurut Schermerhorn (1982) kinerja seseorang dipengaruhi oleh: (1) Upaya yang dilakukan (work effort) dimana berhubungan dengan kesediaan untuk melakukan pekerjaan (willingness to perform) dan motivasi. (2) Ciri-diri pribadi individu behubungan dengan kapasitas melakukan pekerjaan (capacity to perform). (3) Dukungan organisasi (Organization support) berhubungan dengan kesempatan melakukan pekerjaan (oportunity to perform).

Meier (1965) yang dikuitp oleh As'ad (1991) berpendapat bahwa perbedaan kinerja antara orang yang satu dengan yang lain dalam situasi kerja adalah pada perbedaan karakteristik individu. Disamping itu orang yang sama dapat membentuk kinerja yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh situasi (As'ad, 1991).

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

2.2.1.1 Keterkaitan antar Variabel *Software BPM* Terhadap Kinerja Pegawai.

Kualitas *Software* sangatlah penting dalam suatu perusahaan atau instansi, karena kinerja peagwai merupakan hal yang utama dalam meningkatkan kemajuan perusahaan atau instansi.Perkembangan perusahaan atau instansi ini bergantung dari karyawan agar tujuan dari perusahaan atau instansi ini terpenuhi dengan baik dan benar.

2.3 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat yang disertai dengan berbagai jenis bentuk dan manfaatnya pada saat ini sangat menggembirakan. Banyak hal yang dapat diambil serta dimanfaatkan oleh manusia untuk menunjang kehidupan agar lebih baik. Salah satu contoh teknologi informasi yang mengalami perkembangan pesat ialah teknologi komputer.

Berbagai informasi yang memerlukan kecepatan dan akurasi tinggi, telah dapat dipenuhi dengan bantuan perangkat tersebut. Teknologi informasi modern tersebut telah menembus batas jarak dan waktu yang sering menjadi kendala

dalam kehidupan masyarakat. Dengan kemampuannya dalam pengolahan data secara cepat dan akurat, penyajian informasi secara menarik dan mudah dibaca, serta kemudahan pengoperasiannya, perangkat komputer sangat efektif dan layak digunakan untuk mendukung pekerjaan rutin para pemakainya.

Untuk itu diperlukan suatu sistem yang sudah terkomputerisasi yang diharapkan mampu membatu mempermudah pekerjaan karyawan didalam suatu perusahaan, sistem yang dimaksud berupa *software.* .

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.

Dalam *Software Quality Journal*, 11:3, July 2003, ISO 9126 mengidentifikasi bahwa indikator yang mempengaruhi kualitas *Software* yaitu :

1. *Functionality* : *Suitability, Accuracy, Compliance, Security.*
2. *Reliability* : *Maturity, Fault Tolerance, recovrability*
3. *Usability* : *Understandability, Learnability, Operability.*

4. *Efficiency* : *Time Behavior, Resource behavior.*

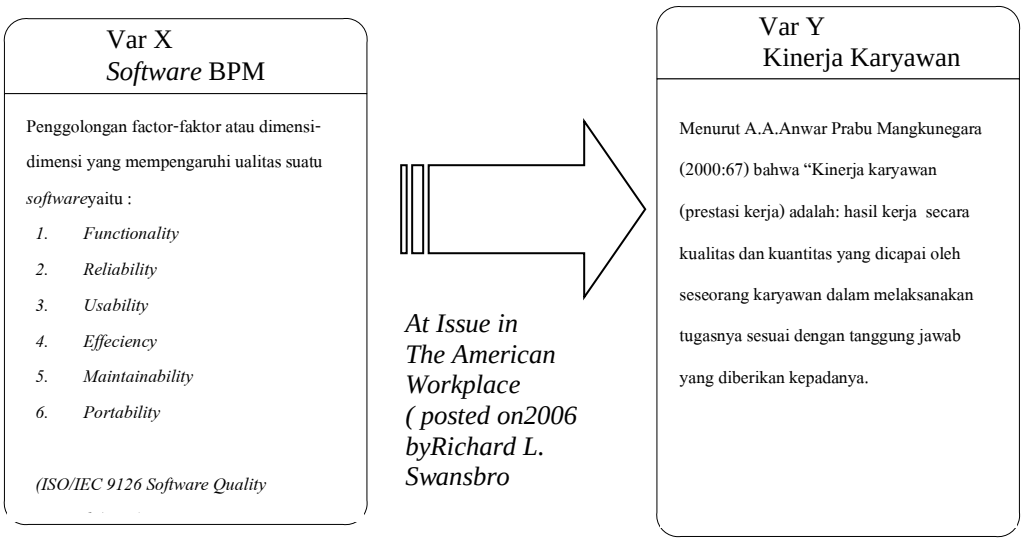
Menurut Gibson et al. (1990) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan perilaku seseorang adalah:

1. Faktor individual yang meliputi: kemampuan, latar belakang, dan demografi
2. Faktor organisasi meliputi: sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, desain pekerjan
3. Faktor psikologis meliputi: persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi

Tabel 2.1
Perbedaan dengan penelitian sebelumnya

No.	Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	James E.Neal Jr	Guide to Performance Appraisals/panduan untuk penilaian kerja	Membahas tentang standar kinerja yang berlaku umum pada setiap organisasi khususnya bisnis	- Baik penelitian sebelumnya maupun penelitian ini, sama-sama membahas tentang kinerja pegawai.
2.	Robert Bacal (2005)	Performance Management/kinerja manajemen	Dalam jurnal ini menjelaskan tentang Performance Manajemen sedangkan penelitian ini menjelaskan dampak software terhadap kinerja pegawai	- Jurnal dan penelitian ini sama-sama membahas mengenai Kinerja karyawan.

3.	Hubert K.Rampersad,2006	Total Performance Scorecard/total kinerja score card	Membahas tentang peningkatan kinerja pegawai.	Baik penelitian sebelumnya maupun penelitian ini, sama-sama membahas tentang kinerja pegawai
4.	David Parmenter **(**2010)	Key Performance Indicators/kunci indicator kinerja	Membahas tentang **indikator kinerja utama**	- Baik penelitian sebelumnya maupun penelitian ini, sama-sama membahas kinerja
5.	Vethzal Rivai dan Ahmad Fawzi MB,2005	Performance Appraisal/penilaian kinerja	Membahas tentang keberhasilan kinerja seseorang	- Baik penelitian sebelumnya maupun penelitian ini, sama-sama membahas kinerja pegawai.



Gambar 2.2
Bagan Kerangka Pemikiran

Maintainability tidak termasuk dalam tabel operasional variabledikarenakan di Radio komunitas tidak pernah melalukan maintenance atau perbaikan *software* . Jadi hanya 5 dimensi yang diteliti, yaitu: Functionality, Reliability, Usability, Effeciency dan Portability.

2.4 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 :" Peranan*Software*BPM Terhadap Kinerja Pegawai di Radio Komunitas At-TaQwa 107,7 Fm Cimahi".