BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

Landasan teori adalah pencarian serta ringkasan mengenai teori-teori umum yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan tujuan untuk memudahkan peneliti mengembangkan pengertian serta wawasan yang mendalam mengenai teori yang saling berhubungan dengan penelitian serta untuk menentukan dan membatasi permasalahan penelitian yang akan dilakukan. Adapun fungsi dari kajian pustaka ini untuk menghubungkan penemu dengan pengetahuan yang ada dan usulan untuk penelitian yang lebih lanjut. Selain itu tinjauan pustaka dapat diartikan sebagai suatu kajian terhadap studi terdahulu yang relevan dengan studi yang dilakukan serta beberapa penelitian yang telah dituangkan ke dalam literatur.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari tinjauan kepustakaan yang berdasarkan dari beberapa sumber.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengkaji pustaka penelitian ini dengan menentukan variabel yang terkait dari judul penelitian yang diambil. Variabel didefinisikan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah kualitas *software* transaksi pengiriman barang sebagai variabel independen (variable X), kinerja karyawan sebagai variabel dependen (variabel Y).

2.1.1. *Software* Transaksi Pengiriman Barang *(Sistem G3)*

Pada penelitisn ini *software* transaksi pengiriman barang akan di analisis kualitasnya, sebagai berikut :

2.1.1.1. Pengertian Kualitas

Pengertian atau makna atas konsep kualitas sendiri telah diberikan oleh banyak pakar manajemen dengan berbagai sudut pandang, sehingga menghasilkan defenisi-defenisi yang beragam.

Tjiptono (1995 : 51) berkaitan dengan konsep kualitas mengemukakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan sebuah produk barang atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran tentang seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1995 : 51) mendefenisikan kualitas sebagai: ”Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Mengamati kedua definisi tersebut terlihat bahwa walaupun tedapat perbedaan, namun secara implicit juga terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut terletak pada konsepsi kualitas sebagai kondisi yang dapat memenuhi apa yang seharusnya.

Hanya saja, oleh **Tjiptono** apa yang seharusnya tersebut disebut sebagai memenuhi persyaratan atau spesifikasi tertentu.

> Pendapat lain mengenai pengertian konsep kualitas dikemukakan oleh **Triguno (1997 : 76)** yang mengatakan bahwa kualitas adalah suatu standart yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dah hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

> Pengertian kualitas menurut **J. Supranto (2001)** adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa sangat tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

Dengan demikian, berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat.

2.1.1.2. Dimensi Kualitas

Ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan menurut **Doll and Torkzadeh (1988)** dalam jurnal **Noershidah Mohamed (2009)**, yaitu :

1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh system.

2. *Accurancy* (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari 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 sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pegguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

   Sistem 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.

2.1.1.3. Pengertian *Software*

Pengertian *software* secara umum dapat diartikan sebagai kumpulan data-data elektronik yang tersimpan dan diatur oleh komputer, data elektronik yang disimpan oleh komputer itu dapat berupa program atau instruksi yang akan menjalankan suatu perintah dan tidak berwujud tidak dapat dilihat oleh mata namun dapat digunakan dan dioprasikan dalam sistem komputer, *software* merupakan kumpulan beberapa perintah yang dieksekusi oleh mesin komputer alam menjalankan pekerjaannya. *Software* atau perangkat lunak itu sendiri di bagi menjadi 3 Bagian (Jenis) utama:

1. **Sistem Operasi (operating system)**

   Sistem Operasi adalah *software* pada lapisan pertama yang ditaruh pada memori komputer pada saat komputer dinyalakan. Sedangkan *software* - *software* lainnya dijalankan setelah Sistem Operasi berjalan, dan Sistem Operasi akan melakukan layanan inti umum untuk *software* - *software* itu. Layanan inti umum tersebut seperti akses ke disk, manajemen memori, skeduling task, dan antar-muka user. Sehingga masing-masing *software* tidak perlu lagi melakukan tugas-tugas inti umum tersebut, karena dapat dilayani dan dilakukan oleh Sistem Operasi.

2. **Perangkat lunak bahasa pemrograman (Programming *software*)**

   Bahasa pemrograman, atau sering diistilahkan juga dengan bahasa komputer, adalah teknik komando atau instruksi standar untuk memerintah komputer.

Bahasa pemrograman ini merupakan suatu set aturan sintaks dan semantik yang dipakai untuk mendefinisikan program komputer. Bahasa ini memungkinkan seorang programmer dapat menentukan secara persis data mana.yang akan diolah oleh komputer, bagaimana data ini akan disimpan atau diteruskan, dan jenis langkah apa secara persis yang akan diambil dalam berbagai situasi.

3. Perangkat lunak aplikasi (Application *software*)

Program aplikasi merupakan perangkat lunak yang dijalankan oleh para pengguna untuk mencapat tujuan tertentu. Contoh kita menjelajah internet dengan menggunakan aplikasi *Browser*. Atau mengedit sebuah berkas dengan aplikasi *Editor.*

2.1.1.4. Kualitas *Software*

Definisi *software* merupakan media yang saling terintegrasi dengan *user* untuk digunakan. dimana, *software* dapat di operasikan dengan menggunakan seperangkat komponen pendukung seperti komputer, *hardware*, serta *brainware* itu sendiri, dengan komponen yang telah tersedia maka akan terjadi sebuah aktivitas yang dilakukan oleh *user* untuk digunakan, sedangkan kualitas itu sendiri merupakan standar akan sebuah pemenuhan kebutuhan yang sesuai untuk digunakan. **Juran** (1989:16-17).

Menurut **McCall** pada tahun 1997 dalam **Roger S.Presman** (2002:611), 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. kualitas perangkat lunak menurut **McCall** dilihat dari parameter kualitas produk dari sudut pandang *software* itu sendiri :

1. *Correctness* (kebenaran), tingkat kemampuan *software* yang memberikan hasil konsisten serta lengkap dalam memenuhi tujuan pengguna.
2. *Reliability* (Keakuratan), tingkat kemampuan *software* yang berfungsi untuk meminimalisir kekeliruan.
3. *Usability* (Penggunaan), tingkat kemudahan dalam mengakses *software* yang digunakan dari mulai input, proses dan output.
4. *Efficiency* (efisiensi), tingkat penyimpanan data dalam *software* yang digunakan pada proses sudah sesuai kapasitas.

Dalam *software* yang merupakan salah satu elemen dari sistem informasi *software* pada dasarnya dirancang untuk membantu dan mempermudah pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan keakuratan, ketepatan, kemudahan dan efisiensi waktu. Adapun pengertian yang dinyatakan oleh **Juran** (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan.

P : *Performance* $S = \frac{P}{E}$ S >1 = Sangat Puas

E : *Expectation* S = 1 = Puas

S :*Satisfaction* S < 1 = Tidak Puas

2.1.1.5. *Software* Transaksi Pengiriman Barang *(Sistem G3)*

Software Transaksi Pengiriman Barang (Sistem G3*)* merupakan *software* yang menggunakan Bahasa pemrograman *PHP* dengan database *MY SQL* dimana *software* Transaksi Pengiriman Barang *(*Sistem G3*)* adalah hasil pengembangan dari *software* yang digunakan pada PT.XYZ khususnya pada departemen logistik. Dengan menggunakan Sistem G3 ini diharapkan dapat memberikan hasil yang optimal terhadap kinerja di PT.XYZ khususnya pada departemen logistik yang sedang analisis kualitasnya, dengan melakukan analisis ini diharapakan dapat menghasilkan Sistem G3 yang diharapakan oleh karyawan departemen logistik.

2.1.2. Kinerja Karyawan

Pada penelitian ini karyawan departemen logistik akan di analisis kinerjanya, sebagai berikut :

2.1.2.1. Kinerja

Definisi kinerja Menurut **(Endang Lestari G.Sh.MM & Drs MA . Maliki M.Ed Komunikasi yang Efektif 2003 ,P iii)** Kompetensi yang disyaratkan bagi jabatanya yang menyangkut aspek pengetahuan, ketrampilan, maupun sikap dan prilaku.

Definisi kinerja menurut **Anwar Prabu Mangkunegara (2006,p67)**, Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengukuran Kinerja Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja yang meliputi; kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja. Ukuran prestasi yang lebih disederhana terdapat tiga kreteria untuk mengukur kinerja, pertama; kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan, kedua, kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan, dan ketiga, ketepatan waktu, yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

2.1.2.2. Faktor-faktor Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja :

Menurut **Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes** dalam **Umi Narimawati (2007:71)**,

mengatakan bahwa ada delapan dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam melakukan penilaian atau pengukuran terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi prilaku yang spesifik, yaitu :

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

8.Personal qualities yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integrasi pribadi.

2.1.3. Keterkaitan Antar Variabel

Pada penelitian ini ada keterkaitan antar variabel yang terjadi sebagai berikut :

2.1.3.1. Pengaruh Kualitas *Software* Transaksi Pengiriman Barang Terhadap Kinerja Karyawan (Variabel X-Y)

Software transaksi pengiriman barang (Sistem G3) merupakan sebuah *Software* yang dapat membantu dalam melakukan aktivitas karyawan pada perusahaan PT.XYZ, agar karyawan di departemen logistik khususnya, dapat melakukan aktivitasnya dengan optimal. dalam kenyataanya ternyata Sistem G3 yang digunakan oleh karyawan di departemen logistik masih mengalami kegiatan yang kurang efisien dari sistem yang digunakan, sehingga kinerja karyawan di departemen logistik masih belum menghasilkan kinerja yang optimal. Dalam Pengertiannya kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

Dengan adanya sebuah paradigma yang telah didapat dari konsep di atas, bahwa kinerja karyawan dapat berkembang dengan adanya sistem informasi yang mendukung kebutuhan sekelompok karyawan agar kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dapat memberikan hasil yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan.

Adapun keterkaitan antara variabel X yaitu *Software* Transaksi Pengiriman Barang Variabel Y yaitu kinerja karyawan Keterkaitan *Software* dengan kinerja terdapat dalam jurnal yang berjudul *Absenteeism : At Issue in the American Workplace* **(posted on 2006 by Richard L. Swansbro)**, mengatakan bahwa :

> *"The lack optimalization of existing absenteeism record system is the factor which causing the hardness in getting reliable information to be applied to employee's performance. So, in order to performance the workers, an adequate information technology is needed to achieve a well-form report"*.

Dalam bahasa Indonesia artinya :

“Kurangnya optimalisasi sistem pencatatan ketidak hadiran yang ada adalah salah satu faktor yang menyebabkan kesulitan dalam mendapatkan informasi yang dapat dipercaya saat diterapkan untuk kinerja karyawan. Jadi, untuk meningkatkan pengaruh kinerja terhadap karyawan, sebuah teknologi informasi yang memadai diperlukan untuk memberikan sebuah laporan yang baik dan sesuai”.

Definisi di atas menjelaskan bahwa suatu sistem informasi merupakan bagian dari teknologi informasi dimana sistem informasi tersebut digunakan untuk meningkatkan pengaruh kinerja terhadap karyawan, sebuah teknologi informasi yang memadai diperlukan untuk memberikan sebuah laporan yang baik dan sesuai yang diinginkan oleh perusahaan.

Jadi, kinerja seorang karyawan dapat diketahui dengan adanya sistem pendukung yang dapat memenuhi kebutuhan karyawan di departemen logistik, serta kualitas sebuah *Software* dapat diukur dengan adanya aktivitas karyawan yang mempunyai kompetensi di bidangnnya terlebih pada karyawan di departemen logistik khususnya pada perusahaan PT.XYZ.