

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengaturan, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia, keuangan, fisik, teknologi, dan informasi dalam sebuah organisasi, dengan tujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat krusial dalam sebuah organisasi, baik itu lembaga maupun perusahaan. SDM juga menjadi faktor penentu kemajuan perusahaan. Pada dasarnya, SDM mengacu pada individu-individu yang berperan dalam suatu perusahaan atau organisasi sebagai pelaksana utama dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan, (2019:10) mengatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Lalu menurut Maswansyah (2019:12) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia dalam suatu instansi, yang dilakukan melalui fungsi

perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, serta memberikan kompensasi untuk melaksanakan fungsi analisis penilaian kinerja yang ada. Sedangkan Menurut Sukardi *et al* (2024:2) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manajemen yang mempelajari khusus peranan serta hubungan manusia dalam suatu organisasi perusahaan.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah disebutkan bisa dirangkum bahwa pengertian manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu yang digunakan kepada suatu perusahaan atau organisasi dalam mengatur hubungan dan peranan pengembangan guna mencapai tujuan dengan efektif dan terstruktur.

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Ajabar (2020:13) mengemukakan bahwa ada 2 (dua) fungsi MSDM yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Setiap individu perlu menyadari pentingnya perencanaan dan harus fokus pada peran perencanaan dalam kehidupan mereka.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi adalah alat mencapai tujuan. Setelah rangkaian tindakan yang disusun, maka akan ditetapkan organisasi dan pegawai serta anggota untuk melaksanakannya.

c. Pengawasan (*Actuating*)

Untuk melakukan observasi dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan serta membandingkan dengan rencana yang ada. Bila tidak sesuai dengan rencana maka akan diambil tindakan atau penyusunan kembali rencana untuk menyesuaikan yang diperlukan atas penyimpangan yang tidak dapat di hindari.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Merupakan mengawasi dan mengendalikan aktivitas dilaksanakan dapat dilihat sampai mana strategi yang sudah disusun terutama dalam bidang ketenagakerjaan tercapai.

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

★ Menurut Ajabar (2020:5) terdapat 7 (tujuh) manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut :

- a. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan tentang SDM.
- b. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM.
- c. Membantu dalam pengembangan arah dan strategi organisasi.
- d. Memberi dukungan dan kondisi tertentu yang dapat membantu setiap individu dalam mencapai tujuan organisasi.
- e. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit antara pekerja dan organisasi.
- f. Menyediakan media komunikasi antara setiap individu dan organisasi.

- g. Memelihara standar organisasional dan nilai-nilai dalam manajemen SDM.

2.1.2 Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Sutrisno (2019:74) kepuasan perasaan setiap karyawan tentang situasi pekerjaan mereka, yang serupa dengan perasaan karyawan lainnya. Ini mencakup penghargaan yang mereka terima atas pekerjaan mereka, serta faktor fisik dan psikologis. Sikap ini bisa positif, artinya karyawan atau anggota organisasi merasa puas dengan semua aspek, atau negatif, artinya tidak puas dengan apa pun. Senada namun lewat sudut pandang yang berbeda menurut Afandi (2018:73) kepuasan adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima, dengan kata lain kepuasan merupakan perbandingan antara kontribusi dan imbalan yang mereka dapat berdasarkan pendapat subjektif dari karyawan sendiri. Selanjutnya menurut Handoko (2020:193) kepuasan adalah pendapat karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai segala sesuatu, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan menjelaskan kepuasan juga berkaitan dengan rasa memiliki dan loyalitas karyawan sebagai cerminan sikap afektif terhadap organisasi atau perusahaan.

2. Faktor – Faktor Kepuasan

Menurut Afandi (2019:73) mengungkapkan lima faktor yang mempengaruhi kepuasan, sebagai berikut :

- a. Pemenuhan kebutuhan (*Needs fulfillment*), yaitu kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
- b. Perbedaan (*Difference*), kepuasan merupakan suatu hal yang memenuhi suatu harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.
- c. Pencapaian Nilai (*Values Attainment*), Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
- d. Keadilan (*Equity*), Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di sebuah organisasi.

- e. Budaya Organisasi (*Organization Culture*), Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka karyawan akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

3. Dimensi & Indikator Kepuasan

Menurut Hawkins dan Lonney (Tjiptono 2014:101) mengemukakan bahwa kepuasan terdiri atas beberapa dimensi, yaitu:

- a. Kepuasan secara keseluruhan

Indikator: Dorongan dari keberhasilan koperasi dalam memberikan manfaat ekonomi dan sosial, menjaga hubungan baik dengan anggota, serta menjalankan tata kelola organisasi yang baik.

- a) Merasa puas dengan kinerja pengurus

- b) Merasa puas dengan informasi yang diberikan

- b. Kesesuaian harapan

Indikator :Tingkat kesesuaian antara kinerja pengurus yang diharapkan dan dirasakan karyawan sebagai anggota organisasi.

- a) Puas terhadap pelayanan yang diberikan

- b) Pelayanan sesuai dengan harapan (mudah dan cepat)

- c. Kesiediaan untuk merekomendasikan,

Indikator : Merupakan kesediaan karyawan sebagai anggota untuk merekomendasikan kepada teman – teman terdekat sebagai cerminan kepuasan dan kepercayaan untuk sukarela mempromosikan menggunakan jasa organisasi.

- a) Memanfaatkan informasi yang diberikan koperasi
- b) Menyebarluaskan program yang ada

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bagian dari kajian pustaka yang merujuk hasil penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan dalam kajian pustaka ini sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Pradipta dkk. (2017)	“Analisis faktor-faktor yang menentukan kepuasan karyawan pada koperasi pasar srinadi klungkung.”	Kompensasi, karakteristik pekerjaan, promosi, kondisi kerja.	Jenis penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif, dan analisis faktor.	Ditemukan 4 faktor, faktor kompensasi paling dominan dengan variance explained terbesar 26,763%.
2	Adya Yuasta, Kasman, Karimi & Firdaus (2017)	“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi	Citra koperasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan .	Regresi Linier Berganda (multiple regression) setelah uji	Citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, Keualitas pelayanan dan kepercayaan tidak memiliki pengaruh

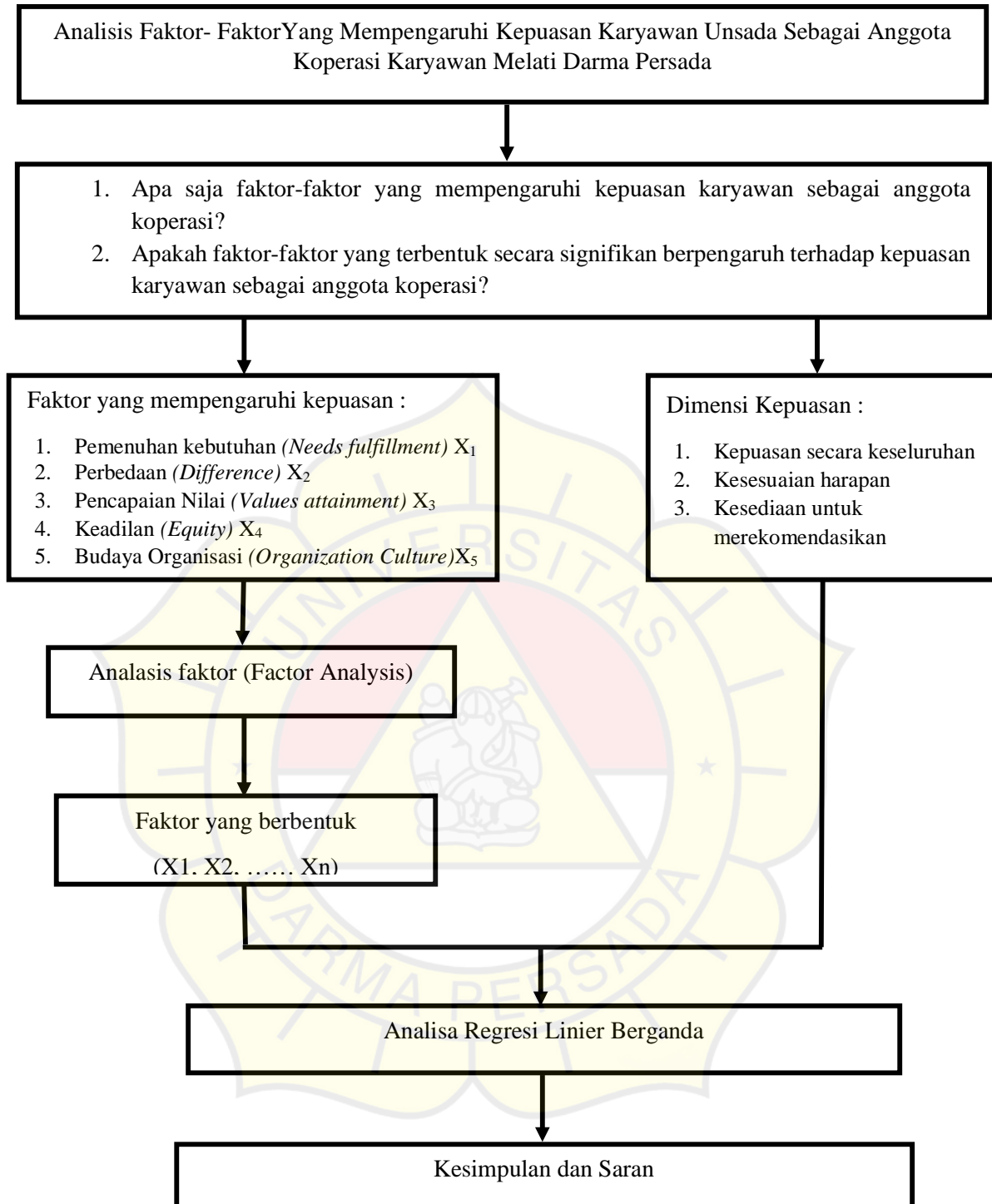
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
		simpan pinjam pasar talawi kota sawahlunto”		validitas dan reliabilitas.	signifikan secara statistik.
3.	M. Muklis Sulaeman dkk (2018)	“Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi simpan pinjam artha niaga sentosa Surabaya.”	Kualitas pelayanan, kepercayaan, citra merek.	Regresi Linier Berganda. koefisien determinasi, uji hipotesis t, dan uji hubungan fungsional yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 23.	Brand image berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota ($p < 0,05$), kualitas layanan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan.
4.	Elinda Kurniawati (2025)	“Analisis faktor-faktor penentu kepuasan anggota koperasi syariah”	Kepuasan karyawan, kepercayaan, kualitas pelayanan	Analisis regresi linier berganda atau SEM.	Hasil dari penelitian adalah ketiga variabel berperan sebagai penentu penting bagi kepuasan anggota koperasi syariah.
5.	Tirtono dan	“ Analisis faktor-faktor yang	Faktor individual, faktor sosial,	Analisis regresi linier berganda,	Semua faktor menunjukkan berpengaruh positif

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
	Ulinuha (2017)	mempengaruhi kepuasan karyawan di koperasi Esgeef-878 Semarang”	dan faktor utama pekerjaan.	dengan menggunakan SPSS versi 22.	dan signifikan terhadap kepuasan karyawan koperasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Tujuan dari suatu badan usaha pasti dapat mencapai visi dan misi yang sudah di buat, oleh karena itu untuk dapat mencapai visi dan misi badan usaha di tentukan dari sumber daya manusia, pengurus dan anggota pada badan usaha tersebut. Salah satunya agar visi dan misi bisa tercapai, sumber daya manusia dalam organisasi harus memiliki kepuasan karyawan sebagai anggota koperasi badan usaha. Dengan demikian tingkat kepuasan karyawan dalam badan usaha adalah suatu hal yang penting dan harus diperhatikan oleh pihak dari badan usaha.

Adapun alur kerangka pemikiran dalam penelitian : Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan Sebagai Anggota Koperasi Karyawan Melati Darma Persada. Berikut adalah kerangka pemikiran penulis yang dijelaskan melalui gambar 2.1



Gambar 2.1 Gambar Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah Oleh Penulis Tahun 2024

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:118) Hipotesis ialah dugaan sesaat pada permasalahan penelitian, yang telah dinyatakan sebagai suatu pernyataan. Diterima atau ditolaknya suatu hipotesis bergantung pada hasil penelitian yang didasarkan pada faktor - faktor yang terkumpul lalu ditarik suatu kesimpulan.

Berhubungan pada permasalahan yang telah dipaparkan dan dengan mempertimbangkan teori - teori yang telah dikaji, penulis merumuskan hipotesis hasil sementara pada penelitian ini adalah.:

1. Diduga faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan sebagai anggota koperasi karyawan Melati Darma Persada adalah pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian nilai, keadilan, budaya organisasi.
2. Apakah kebutuhan anggota (X_1) dan ketertiban koperasi (X_2), berpengaruh pada kepuasan karyawan sebagai anggota koperasi.

H_0 : Tidak ada pengaruh kebutuhan anggota (X_1) dan ketertiban koperasi (X_2) terhadap kepuasan karyawan sebagai anggota koperasi (Y)

H_a : Adanya pengaruh signifikan kebutuhan anggota (X_1) dan ketertiban koperasi (X_2) oleh kepuasan karyawan sebagai anggota koperasi (Y)