

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber daya manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2018,10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pendapat Widodo (2015,4) manajemen sumber daya manusia (MSDM) yakni suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja. Sedangkan menurut Afandi (2018,3) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu yang mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar lebih efektif dan efisien dengan cara memberdayakan karyawan dalam perusahaan yang merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.1.1.2 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2018,14), MSDM mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job requirement, dan job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan Sumber Daya Manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.

2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2018,21), fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia itu meliputi:

a. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagian organisasi (*organization chart*).

c. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mampu bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

d. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

e. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

f. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

g. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan perusahaan.

h. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

2.1.2 Kecerdasan Emosional

2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Robbins dan Judge (2017,70) kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi ini, dan mengatur emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur.

Dan menurut Masaong dan Tilome (2016,78) kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh manusiawi. Sedangkan menurut Ginanjar (dikutip di Masaong dan Tilome, 2016:77) kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosional dan menjadikannya sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, kemudian secara efektif menerapkan daya serta kepekaan emosi sebagai sumber energi dan informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan.

2.1.2.2 Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2021,56-57) indikator kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

- a. Mengenali emosi diri. Kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional.
- b. Mengelola emosi. Menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri.
- c. Memotivasi diri sendiri. Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri, dan untuk berkreasi.

- d. Mengenali emosi orang lain. Empati, kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan “keterampilan bergaul”.
- e. Membina hubungan. Seni membina hubungan, sebagian besar, merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain.

2.1.3 Komitmen Organisasi

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Yusuf dan Syarif (2017,27) Komitmen Organisasional adalah sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi, dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun. Dan menurut Robbins dan Judge (dikutip di Yusuf dan Syarif, 2017:26) Komitmen adalah tingkat dimana seseorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota. Sedangkan menurut Porter dan Minner (dikutip di Yusuf dan Syarif, 2017:26) menyatakan, komitmen organisasi sebagai keterikatan (*attachment*) dengan organisasi dikarakteristikkan melalui kehendak untuk tetap bertahan, identifikasi dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi, serta kesediaan untuk berusaha lebih dalam perilakunya.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap loyalitas karyawan, dimana seseorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi serta tujuan dan nilainya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

2.1.3.2 Indikator Komitmen Organisasi

Tiga dimensi komitmen organisasional menurut Robbins dan Judge (dikutip di Yusuf dan Syarif, 2017:32) adalah:

- a. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya.
- b. Komitmen berkelanjutan (*Continuance Commitment*) yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Seorang karyawan mungkin berkomitmen kepada seorang pemberi kerja karena ia dibayar tinggi dan merasa bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkan keluarganya.
- c. Komitmen normatif (*Normative Commitment*) yaitu kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis. Seseorang akan bertahan dengan seorang pemberi kerja karena ia merasa meninggalkan seseorang dalam keadaan yang sulit bila ia pergi.

2.1.4 Kepuasan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Yusuf dan Syarif (2017,129) kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Sedangkan menurut Noe, et al., (dikutip di Yusuf dan Syarif, 2017:133) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan yang

menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi seseorang bahwa pekerjaannya telah memenuhi nilai-nilai pekerjaannya. Dan menurut Hasibuan (2018,202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu respon emosional seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaan, baik yang bersifat positif maupun negatif seperti sikap emosional menyenangkan dan mencintai pekerjaannya atau tidak.

2.1.4.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Widodo (2015,181) Indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang karyawan adalah sebagai berikut:

a. Isi pekerjaan.

Penampilan tugas pekerjaan yang actual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan.

b. Supervisi.

Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.

c. Organisasi dan manajemen.

Organisasi dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

d. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

- e. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lain seperti adanya insentif.

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang yang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

- f. Rekan kerja.

Rekan kerja yang harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan.

- g. Kondisi pekerjaan.

Kondisi pekerjaan termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat karir.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Yusuf dan Syarif (2017,135) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

- b. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan 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 (*Value 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 ditempat kerja.

e. Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

2.1.5 Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Kepuasan Kerja

Menurut Yusuf dan Syarif (2017,130) Karyawan akan berpikir positif ketika mereka merasa memiliki kepuasan kerja yang tinggi terhadap tugas-tugas mereka dan mengambil bagian dalam kegiatan tersebut. Karyawan akan berfikir negatif ketika mereka merasa memiliki kepuasan kerja yang rendah terhadap tugas-tugas mereka dan mengambil bagian dalam kegiatan tersebut. Sikap positif dan negatif ini tergantung pada kecerdasan emosional, setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda. Menurut Afandi (2018,73) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

2.1.6 Hubungan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018,78) *Organizational commitment* mencerminkan tingkatan dimana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuannya. Antara komitmen organisasi dengan kepuasan terdapat hubungan yang signifikan dan kuat, karena meningkatnya kepuasan kerja akan menimbulkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya komitmen yang lebih tinggi dapat meningkatkan produktivitas kerja. Afandi (2018,79) mengatakan, produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan sesuai dengan apa yang mereka terima (gaji/upah) yaitu adil dan wajar serta diasosiasikan dengan performan kerja yang unggul.

2.1.7 Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja

Peranan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi merupakan kesatuan dalam mewujudkan kepuasan kerja. Yusuf dan Syarif (2017,130) Karyawan akan berfikir positif ketika mereka merasa memiliki kepuasan kerja yang tinggi terhadap tugas-tugas mereka dan mengambil bagian dalam kegiatan tersebut. Sikap positif ini tergantung pada kecerdasan emosional, setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda. Afandi (2018,78) menyatakan, antara komitmen organisasi dengan kepuasan terdapat hubungan yang signifikan dan kuat, karena komitmen yang lebih tinggi dapat meningkatkan produktivitas kerja. Dan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Saputro, dkk	<ul style="list-style-type: none"> – Judul: Pengaruh kepuasan kerja, ketidakamanan kerja & komitmen organisasi terhadap intensi pindah kerja (<i>turnover intention</i>) (studi kasus pada <i>distribution center</i> PT. Sumber Alfaria Trijaya Cabang Rembang, Jawa Tengah). – Nama Jurnal: <i>Journal of Management</i>. – Volume terbit: 2. – Nomor terbit: 2. – Tahun: 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> – Variabel yang diteliti: Kepuasan kerja, ketidakamanan kerja & komitmen organisasi terhadap intensi pindah kerja. – Alat Analisis: Alat analisis yang dipergunakan adalah regresi linier berganda. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data penyebaran kuesioner. – Hasil Penelitian: Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. <i>Job insecurity</i> karyawan berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. <i>Job insecurity</i> karyawan berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. <i>Job insecurity</i> karyawan berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>. Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> – Variabel: Komitmen organisasi, dan kepuasan kerja. – Alat Analisis: Regresi linier berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> – Objek penelitian: PT. Sumber Alfaria Trijaya Cabang Rembang, Jawa Tengah. – Variabel: Ketidakamanan kerja, dan intensi pindah kerja. – Tahun penelitian: 2016.
2.	Hayati, dan Karim	<ul style="list-style-type: none"> – Judul: Pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan perusahaan reatil PT. Indomarco Primatama dan PT. Inti Bharu Mas di Bandar Lampung. 	<ul style="list-style-type: none"> – Variabel yang diteliti: Kepribadian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja. – Alat Analisis: Metode analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, sedangkan alat analisis data menggunakan SPSS. 	<ul style="list-style-type: none"> – Variabel: Kecerdasan emosional. – Alat Analisis: Regresi linier berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> – Objek penelitian: PT. Indomarco Primatama dan PT. Inti Bharu Mas di Bandar Lampung. – Variabel: Kepribadian, kecerdasan spiritual, dan kinerja. – Tahun penelitian: 2020.

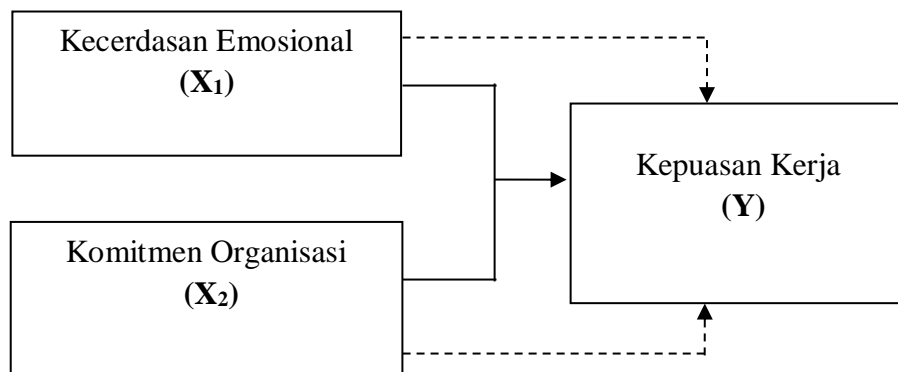
		<ul style="list-style-type: none"> - Nama Jurnal: Jurnal Bisnis dan Manajemen. - Volume terbit: 16. - Nomor terbit: 2. - Tahun: 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan spiritual memiliki pengaruh paling besar dibandingkan kepribadian dan kecerdasan emosional. 		
3.	Yuswardi.	<ul style="list-style-type: none"> - Judul: Pengaruh kompensasi, motivasi, komitmen pada organisasi dan pelatihan kerja pada kinerja karyawan toko ritel alfamart dan indomaret di Batam. - Nama Jurnal: <i>Journal of Global Business and Management Review</i>. - Volume terbit: 2. - Nomor terbit: 2. - Tahun: 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel yang diteliti: Kompensasi, motivasi, komitmen pada organisasi dan pelatihan kerja pada kinerja. - Alat Analisis: Menggunakan alat ukur analisis regresi linier berganda. Jenis data digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kuesioner disebar dan didapatkan pengembalian kuesioner sebanyak 240 dan kemudian diuji datanya dengan menggunakan SPSS. - Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil uji data diketahui bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dari gerai Alfamart dan Indomaret di Batam. 	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel: Komitmen organisasi. - Alat Analisis: Regresi linier berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objek penelitian: Toko ritel alfamart dan indomaret di Batam. - Variabel: Kompensasi, motivasi, pelatihan kerja, dan kinerja. - Tahun penelitian: 2020.
4.	Putri, dan Widjaja	<ul style="list-style-type: none"> - Judul: Pengaruh kecerdasan emosional, penghargaan dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja pada PT Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10). - Nama Jurnal: Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan. - Volume terbit: 1. - Nomor terbit: 1. - Tahun: 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel yang diteliti: Kecerdasan emosional, penghargaan dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja. - Alat Analisis: Menggunakan alat ukur analisis regresi linear berganda. Jenis data digunakan adalah data primer. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 78 responden. - Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil uji data diketahui bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10). 	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel: Kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja. - Alat Analisis: Regresi linier berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objek penelitian: PT Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10), ritel modern & distributor barang bangunan serta peralatan rumah tangga. - Variabel: Penghargaan dan kepemimpinan transformasional. - Tahun penelitian: 2019.

5.	Erhano	<ul style="list-style-type: none"> – Judul Skripsi: Pengaruh Stress Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Baturaja. – Tahun: 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> – Variabel yang diteliti: Stress kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. – Alat Analisis: Regresi linier berganda. Sumber data adalah data primer, dikumpulkan dengan teknik kuesioner. Alat analisis bersifat kuantitatif. – Hasil Penelitian: Secara parsial stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara parsial komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara simultan stress kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. 	<ul style="list-style-type: none"> – Variabel: Komitmen organisasi dan kepuasan kerja. – Alat Analisis: Regresi linier berganda. 	<ul style="list-style-type: none"> – Objek penelitian: PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Baturaja. – Variabel: Stress kerja. – Tahun penelitian: 2019.
----	--------	---	--	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.

Kerangka pemikiran berikut menggambarkan hubungan antara variabel independen, dalam hal ini adalah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi dan variabel dependen yaitu kepuasan kerja:



Gambar 2.1
Kerangka pemikiran

Keterangan Dampak:

----- Parsial

———— Simultan

2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini diduga ada pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja Karyawan PT Shitong International Teknologi baik secara parsial maupun simultan.