

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia menurut Dessler (2020), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perolehan, pelatihan, penilaian serta pemberian kompensasi pada karyawan, dan hal administratif lainnya. Sedangkan manajemen sumber daya manusia menurut Torrington et al. (2020) merupakan dasar dari aktivitas manajemen, dimulai dari mendapatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan dan mengembangkan sumber daya manusia agar dapat mencapai *goals* secara efektif dan efisien.

Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Kinicki & Williams (2020) manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah aktifitas yang dilakukan manajer dalam merencanakan, menarik, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia dengan efektif dan efisien. Pendapat menurut Handayani (2017) bahwa sumber daya manusia bukan dianggap sebagai fungsi penunjang (*supporting*) lagi, namun sudah sebagai suatu kunci dalam keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai *goals*.

#### 2.2 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Dessler, 2020) proses dari manajemen sumber daya manusia dimulai dari memperoleh (*acquiring*), melatih (*training*), dan memberi kompensasi (*compensating*) kepada karyawan serta membangun hubungan kerja para karyawan, mengutamakan keselamatan kerja, dan masalah keadilan. Proses manajemen sumber daya manusia terdiri dari :

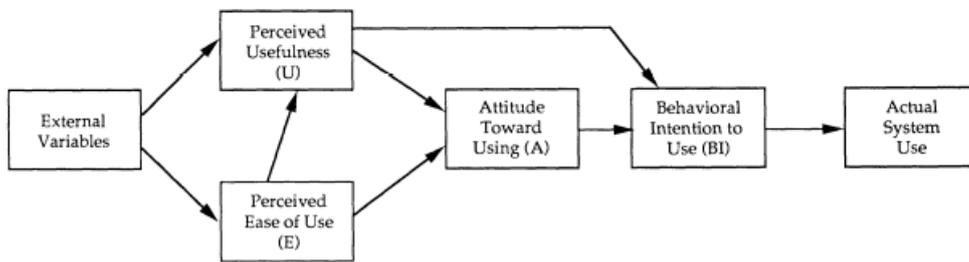
- a. Melakukan *job analysis* untuk menentukan posisi yang akan diisi oleh calon karyawan
- b. Merencanakan (*planning*) kebutuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan dan melakukan perekrutan karyawan (*Recrquitement*)

- c. Memilih kandidat yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan (*selecting*)
- d. Memberikan orientasi (*orientation*) kepada karyawan yang terpilih untuk mengenali perusahaan lebih jauh.
- e. Memberikan kompensasi dan benefit kepada karyawan (*compensation & benefit*)
- f. Melakukan penilaian kinerja untuk menilai performa dari karyawan (*performance appraisal*)
- g. Membangun komunikasi pada karyawan (*communicating*)
- h. Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan (*training & development*)
- i. Membangun relasi kepada karyawan dan membangun ikatan yang baik kepada karyawan (*relation & engagement*).

### **2.3 Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology acceptance model* (TAM) merupakan teori yang diadaptasi dari *theory of reasoned action* (TRA) yang disesuaikan untuk permodelan penerimaan penggunaan sistem informasi. TRA merupakan teori yang diadaptasi oleh (Davis et al., 1989) dari Fishbein & Ajzen(1975). Tujuan dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan terkait faktor-faktor penentu dalam penerimaan penggunaan teknologi yang bersifat umum, mampu menjelaskan perilaku pada pengguna pada berbagai teknologi yang digunakan oleh pengguna akhir (Davis et al., 1989). Menurut Davis et al.(1989) TAM merupakan sebuah teori yang menawarkan landasan dalam memahami ataupun mempelajari perilaku seseorang menggunakan suatu teknologi dalam penerimaan dan menggunakan teknologi yang ditawarkan kepada pengguna.

(Davis et al., 1989) berpendapat bahwa TAM memiliki 2 partikel yang dapat mempengaruhi keyakinan pengguna dalam menggunakan suatu teknologi yaitu, *perceived usefulness* and *perceived ease of use* kedua partikel ini merupakan relevansi utama pada bentuk penerimaan suatu teknologi (*technology acceptance*). Menurut Lah et al.(2020) model TAM merupakan salah satu model yang paling kuat dan termudah dalam menganalisis penerimaan dan penggunaan sistem informasi dalam domain yang berbeda menunjukkan hasil campuran terkait pentingnya konstruk TAM individu.



Gambar 2. 1 *Technollogy Acceptance Model*

Sumber : Davis et al., 1989

#### 2.4 Organizational Support(ORGSUP)

*Organizational support* menurut Chen dan Liao dalam Wen et al. (2019) merupakan sumber daya dalam sebuah organisasi yang dapat mendorong karyawannya dalam memberikan pengaruh positif berdasarkan dukungan, bentuk kerja sama tim dan penegasan kemampuan para karyawan. Sedangkan menurut Robins dan Coulter (2012) dalam Mursidta (2017), *organizational support* merupakan sebuah keyakinan dari karyawan bahwa organisasi mengapresiasi atas kontribusi yang sudah diberikan oleh karyawan ke perusahaan serta peduli dengan kesejahteraan karyawan.

Menurut Eisenberger et al. (2002) dalam Khajuria & Khan (2021) *organizational support* merupakan sebuah konsep utama suatu organisasi dalam mendukung karyawannya, memiliki rasa percaya terhadap karyawan atas kontribusi dan tanggung jawab yang diberikan karyawan serta pengakuan terhadap karyawan atas kontribusi dan tanggungjawab terhadap kesejahteraan karyawan. Sedangkan menurut Aldamman et al. (2019) *organizational support* merupakan sebuah penentu dari Kesehatan karyawan, maka dari dukungan yang diberikan dari perusahaan yang dirasakan oleh karyawan akan berpengaruh pada Kesehatan mental karyawan, jika dukungan yang dirasakan oleh karyawan lebih besar maka tekanan yang dihadapi oleh karyawan akan lebih rendah dan berpengaruh pada Kesehatan mental karyawan lebih baik.

## 2.5 Ease Of Use dan Attitudes Toward Using Technology

Menurut Jogiyanto (2009) dalam Lantang et al. (2021) *ease of use* merupakan sejauh mana sebuah teknologi itu mudah digunakan dan bebas dari usaha. Sedangkan Menurut Pavlou (2001) dalam Kahar et al (2019) *ease of use* dapat didefinisikan sebagai suatu motivasi intrinsik bagi para pengguna dalam menggunakan suatu teknologi untuk berinteraksi dengan internet, kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut maka pengguna akan semakin termotivasi dan terdorong dalam menggunakan suatu teknologi.

Menurut Davis (1989) dalam Joo et al. (2018) *ease of use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tertentu mereka tidak terbebani dan terbebas dari usaha yang dapat mempengaruhi fisik maupun mental bagi penggunaannya. Sedangkan menurut Xu & Du (2018) *ease of use* merupakan kemudahan bagi seseorang dalam mengoperasikan suatu teknologi menjadi tidak perlu mengonsumsi waktu yang banyak atau praktis dan tidak menguras terlalu banyak tenaga bagi para penggunaannya. Menurut Šumak et al. (2011) bahwa *ease of use* cenderung merupakan faktor yang dapat mempengaruhi faktor *attitude* seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi.

Menurut (Vrtič et al., 2021) variabel *Attitudes* (ATT) dan *Ease Of Use* (EOU) kedua variabel diadaptasi dari TAM (*Technology Acceptance Model*) (Davis, 1989). Berdasarkan pada peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh (Šumak et al., 2017) beberapa mahasiswa mereka tidak ingin untuk menjalankan ODL (*Online Distance Learning*) maka dari itu mereka menetapkan *Satisfaction* (SAT) sebagai prediktor.

## 2.6 Learner Attitude Toward Online Learning

Menurut Hergüner et al. (2020) *learner attitude toward online learning* merupakan suatu keinginan seseorang untuk menuju ataupun menerima sistem pembelajaran *online*. terwujudnya *learner attitude toward online learning* dapat terwujud dari reaksi mahasiswa terhadap stimulus elektronik di lingkungannya, mengaktifkan perspektif dan keinginannya sendiri beraksi terhadap efek dan mengubah menjadi sebuah perilaku. Sedangkan menurut Peytcheva-Forsyth et al. (2018) *learner*

*attitude toward online learning* merupakan sebuah faktor kunci dalam pada hasil belajar para mahasiswa tersebut.

Menurut Wibowo (2006) dalam Hidayat & Junianto (2017) *learner attitude toward online learning* merupakan sikap seseorang terhadap sistem yang mereka gunakan dan dapat berbentuk penerimaan (*acceptance*) ataupun penolakan (*denial*) sebagai *output* seseorang menggunakan teknologinya dalam masa pembelajaran. Sedangkan menurut Sun et al. (2008) dalam Vrtič et al., 2021 faktor yang mempengaruhi *learner attitude toward online learning* merupakan impresi dari pelajar berpartisipasi dalam kegiatan pembelajaran *online*.

## **2.7 Continuance Preference**

Menurut Vrtič et al. (2021) *continuance preference* dapat didefinisikan sebagai preferensi dari mahasiswa dalam melanjutkan sistem pembelajaran *online* Ketika seluruhnya sudah normal kembali. Menurut Tsai et al. (2018) menyatakan bahwa *continuance preferences* dapat terjadi apabila seseorang memberikan sikap positif dan keterikatan keseluruhan pada suatu aktifitas pembelajaran *online*.

Menurut Dolenc et al, (2021) dalam (Vrtič et al., 2021) bahwa *continuance preference* merupakan perilaku seseorang terkait penggunaan keberlanjutan seseorang ingin menggunakan suatu teknologi tertentu secara keberlanjutan. Pendapat lain menurut Farsawang & Songkram (2022) *continuance preference* merupakan niat yang mencerminkan perilaku seseorang untuk menggunakan suatu teknologi yang dipengaruhi oleh penggunaan yang dirasakan serta kemudahan penggunaan suatu teknologi.

## **2.8 Satisfaction**

Menurut Thong et al.(2006) dalam Vrtič et al. (2021) *satisfaction* merupakan kepuasan seseorang dengan suatu perangkat ataupun layanan yang menjadi faktor kunci dalam penggunaan keberlanjutan ataupun penghentian penggunaan. Perspektif dari pengguna dapat berubah positif maupun negatif dalam penggunaan suatu layanan yang akan mempengaruhi kepuasan mereka (*satisfaction*). Menurut Bolliger (2014) dalam

Elshami et al. (2021) bahwa *satisfaction* merupakan sebuah persepsi dari seseorang terhadap layanan dimana layanan tersebut dapat memberikan manfaat yang positif bagi pengguna layanan. Sedangkan menurut (Ali & Khattak, 2020) *satisfaction* merupakan *output* yang dirasakan oleh seseorang Ketika menggunakan suatu layanan serta persepsi yang diberikan oleh pengguna terhadap layanan yang dirasakan.

## **2.9 Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dicantumkan pada bab sebelumnya. Penelitian juga terdiri dari 6 hipotesis penelitian. Penjelasan dan pengembangan dari hipotesis akan dijelaskan sebagai berikut.:

### **2.9.1 Pengaruh Organizational Support Terhadap Satisfaction**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Jung & Takeuchi (2018) menyatakan *satisfaction* tidak hanya dari mereka yang memberikan performa maksimal terhadap suatu organisasi namun juga mereka memperoleh dukungan dari organisasi mereka dalam mendukung sumber daya. Serta dalam penelitian mereka menyatakan bahwa *organizational support* memiliki hubungan yang positif pada *satisfaction*. Penelitian lain dari Bernarto et al. (2020) menyatakan adanya hubungan positif dari *organizational support* terhadap *satisfaction* yang penelitian ini dilakukan dalam meneliti efek dari *transformational leadership, perceived organizational support, job satisfaction toward life satisfaction* yang dilakukan pada guru guru di Indonesia, didalam penelitiannya dikatakan bahwa salah satu faktor dari penentu *satisfaction* adalah *organizational support*.

*Organizational support* juga dapat meringankan beban tekanan emosional bagi karyawan serta dapat meningkatkan kontribusi serta dapat meningkatkan *satisfaction* bagi karyawan (Wen et al., 2019a). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Claudia, 2018) juga mengatakan bahwa *organizational support* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap *satisfaction*.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1. *Organizational support* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*.

## 2.9.2 Ease Of Use dan Attitudes Toward Using Technology Berpengaruh Positif Terhadap Satisfaction

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Wilson et al. (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara *ease of use* dan *satisfaction*, temuan dalam penelitian mereka menemukan bahwa *satisfaction* akan meningkat apabila pengguna layanan yang mereka gunakan itu mudah dalam menggunakannya. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Filieri et al. (2020) juga menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara variable *ease of use* dengan *satisfaction*, didalam temuan penelitiannya bahwa *ease of use* juga berpengaruh positif pada adopsi teknologi yang akan digunakan.

Menurut Joo et al. (2018) dalam penelitiannya yang meneliti tentang penggunaan kerberlanjutan perangkat *online learning* di Korea, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif antara *ease of use* pada *satisfaction* dalam menggunakan K-MOOC *course*. Menurut Lantang et al. (2021) dalam penelitiannya dikatakan *ease of use* berarti memudahkan penggunanya menggunakan suatu layanan dan terhindar dari usaha yang menyusahkan bagi penggunanya, menurut hasil penelitian yang dilakukan bahwa adanya hubungan yang positif antara *ease of use* dengan *satisfaction*. Konstruk *ease of use dan attitudes toward online learning* diadaptasi dari teori TAM (*technology acceptance model*) (Davis et al., 1989). Menurut Šumak et al. (2011) dalam Virtič et al. (2021), mengatakan dalam penelitiannya bahwa *ease of use* merupakan faktor yang dapat mempengaruhi *attitude toward using technology*. Menurut penelitiannya (Wu & Zhang, 2014) dalam penelitiannya mereka menyimpulkan :

- a. Kemudahan penggunaan yang dirasakan (EOU) dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam penggunaan ODL terbebas dari upaya yang menghambat pelaksanaan ODL
- b. Sikap terhadap ODL (ATT) dianggap sebagai sejauh mana seseorang mempersepsikan perasaan mereka terhadap ODL yang dirasakan. Perasaan yang dirasakan dapat berupa perasaan yang positif ataupun negatif.

Berdasarkan beberapa penjelasan dari beberapa penelitian sebelumnya maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2. *Ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *satisfaction*.

H3. *Attitude toward using technology* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*.

### **2.9.3 Pengaruh Learner Attitude Toward Online Learning Terhadap Satisfaction**

Menurut Almusharraf & Khahro (2020) dalam hasil penelitiannya pada *online learning student satisfaction* menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 malah memberikan efek positif pada tingkat kepuasan mahasiswa dari segala alternatif yang digunakan oleh para mahasiswa, hal ini menunjukkan adanya mahasiswa memberikan perilaku yang positif pada *online learning*. Sedangkan menurut Kintu et al. (2017) menemukan adanya pengaruh yang positif dari *learner attitude* dapat membuat tingkat *satisfaction* menjadi lebih tinggi pada *online learning*. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Taghizadeh & Hajhosseini (2021) bahwa mahasiswa menunjukkan sikap yang positif terhadap *online learning* yang dapat dikaitkan dengan *satisfaction*.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H4. *Learner attitude toward online learning* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*.

### **2.9.4 Pengaruh Satisfaction Terhadap Continuance Preference**

Menurut (Filieri et al., 2020) didalam penelitiannya menyatakan bahwa *satisfaction* merupakan kunci predictor dari *continuance preferences* dalam UGC (*user generated content*) Platform. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Panigrahi et al. (2018) juga mengatakan bahwa *satisfaction* dalam lingkungannya juga menyebabkan *continuance preference* seseorang dalam menggunakan suatu teknologi ataupun dalam pengadopsian teknologi baru. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cheng (2020) dalam penelitiannya yang meneliti tentang *student satisfaction dan continuance intention*, menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan terhadap pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance intention*.

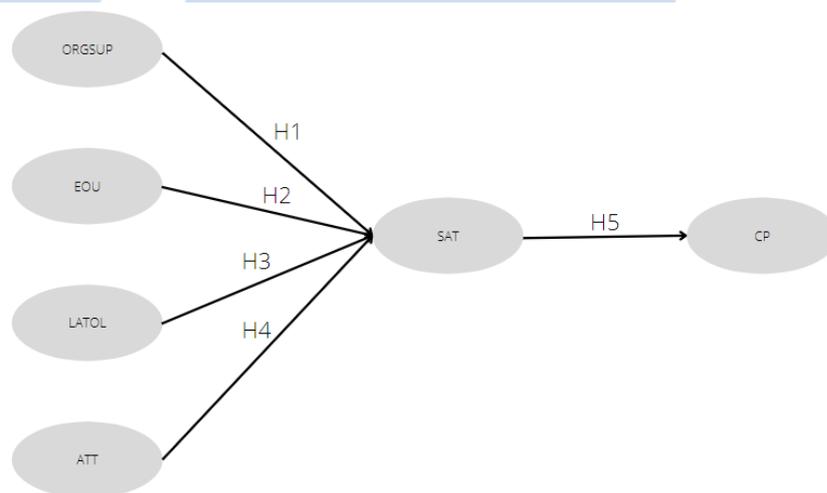
Berdasarkan dari pembahasan hipotesis yang telah dilakukan para penelitian sebelumnya maka peneliti mengusulkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H5. *Satisfaction* berpengaruh positif pada *continuance preference*.

## 2.10 Model Penelitian dan Hipotesis

### 2.10.1 Model Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan model yang berasal dari jurnal Virtič et al. (2021) yang berjudul “*Changes in Online Distance Learning Behaviour of University Students*” sekaligus merupakan jurnal acuan dalam penelitian ini. Berikut merupakan model yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian yang dilakukan.



Gambar 2. 2 Kerangka Model Penelitian

Sumber : Virtič et al. (2021)

### 2.10.2 Hipotesis Penelitian

### 2.11 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Tabel penelitian terdahulu

Sumber : Data Primer Peneliti, 2022

NO	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Penelitian
1	Jung & Takeuchi, 2018	Sagepub, Human Relations ; The Tavistock Institute	A lifespan perspective for understanding career selfmanagement and satisfaction: The role of developmental human resource practices and organizational support	<i>Organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> .
2	Claudia, 2018	Journal of Indonesian economy and business	The Influence of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Organizational Commitment Toward Organizational Citizenship Behaviour (A Study of the Permanent Lecturers at University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin)	<i>Organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> .
3	Bernarto et al., 2020	International Journal of Advanced	Effect of Transformational Leadership, Perceived	<i>Organizational support</i> berpengaruh

		Science and Technology	Organizational Support , Job Satisfaction Toward Life Satisfaction: Evidences from Indonesian Teachers	positif terhadap <i>satisfaction</i> .
4	Wen et al., 2019	International Journal Of Hospitality Management	Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model	<i>Organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> .
5	Wilson et al., 2021	Gadjha Mada International Journal of Business	The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use Toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers' Loyalty in China	<i>Ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> .
6	Filieri et al., 2020	International Journal of Contemporary Hospitality Management	Is TripAdvisor still relevant? The influence of review credibility, review usefulness, and ease of use on consumers'	<i>Ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> , <i>Satisfaction</i>

			continuance intention	berpengaruh positif terhadap <i>continuance preference</i> .
7	Joo et al., 2018	Ewha Womans University Computers & Education Departement	Examination of relationships among students' self-determination, technology acceptance, satisfaction, and continuance intention to use K-MOOCs	<i>Ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> .
8	Lantang et al., 2021	Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi	The Influence of Ease of Use and Facility Towards Customer Satisfaction on Fintech Digital Payment	<i>Ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> .
9	Almusharraf & Khahro (2020)	International journal of emerging technologies in learning (IJET)	Students' Satisfaction with Online Learning Experiences During the COVID-19 Pandemic	<i>Learning attitude toward online learning</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i>
10	Kintu et al. (2017)	International Journal of	Blended learning effectiveness: the	<i>Learning attitude</i>

		Educational Technology in Higher Education	relationship between student characteristics, design features and outcomes	<i>toward online learning</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i>
11	Taghizadeh & Hajhosseini (2021)	The Asia-Pacific Education Researcher	Investigating a Blended Learning Environment: Contribution of Attitude, Interaction, and Quality of Teaching to Satisfaction of Graduate Students of TEFL	<i>Learning attitude toward online learning</i> berpengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i>
12	Cheng (2020)	Emerald insight, Education + Training	Students' satisfaction and continuance intention of the cloud-based e-learning system: roles of interactivity and course quality factors	<i>satisfaction</i> berpengaruh positif pada <i>continuance preference</i>
13	(Panigrahi et al., 2018)	International Journal Of Information Management 43	Online learning: Adoption, continuance, and learning outcome—A review of literature	<i>satisfaction</i> berpengaruh positif pada <i>continuance preference</i>