

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a) Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia di era globalisasi saat ini sangat penting bagi organisasi karena merupakan bagian dari keberhasilan para pimpinan dalam mengatur, mengelola, dan melaksanakan, serta mengawasi para pegawai, pekerja maupun pegawai dalam bekerja sesuai tujuan dan sasaran yang diinginkan oleh suatu organisasi sehingga produktivitas dan kinerjanya dapat lebih meningkat.

Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karir karyawan atau pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional sebuah organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia dapat dipahami sebagai suatu proses dalam organisasi yang membantu organisasi mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (asset) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik.

Menurut Kaehler & Grundei (2019, hlm. 1) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses berkelanjutan yang dirancang untuk menyediakan organisasi dan kelompok atau organisasi dengan personel yang sesuai sehingga mereka dapat ditempatkan pada porsi dan tempat yang sesuai ketika organisasi membutuhkannya. Menurut Wajdi (2017, hlm. 1) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pembinaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pelepasan untuk mencapai berbagai tujuan pribadi, organisasi dan masyarakat.

b) Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Terdapat beberapa macam fungsi utama manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan sebagai berikut :

1) Perencanaan untuk kebutuhan sumber daya manusia

Fungsi perencanaan kebutuhan sumber daya manusia meliputi dua kegiatan utama, yaitu :

- (a) Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek.
- (b) Analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.

2) Staffing sesuai dengan kebutuhan organisasi

Dalam tahapan pengisian staf ini terdapat dua kegiatan yang diperlukan, yaitu :

- (a) Penarikan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan.
- (b) Pemilihan (seleksi) para calon atau pelamar yang memenuhi syarat.

3) Penilaian kerja

Dalam penilaian kinerja ini dilakukan dengan dua kegiatan, yaitu :

- (a) Penilaian dan pengevaluasian perilaku kerja.
- (b) Analisis dan pemberian motivasi perilaku kerja

4) Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja

Saat ini pusat perhatian manajemen sumber daya manusia mengarah pada tiga kegiatan strategis, yaitu :

- (a) Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia
- (b) Memperbaiki kualitas lingkungan kerja
- (c) Memperbaiki kondisi fisik kerja

5) Pencapaian efektifitas hubungan kerja

Dalam hal ini terdapat tiga kegiatan utama, yaitu :

- (a) Mengakui dan menaruh rasa hormat (respek) terhadap hak-hak pekerja.
- (b) Melakukan tawar-menawar (bergaining) dan menetapkan prosedur bagaimana keluhan pekerja disampaikan.

(c) Melakukan penelitian tentang kegiatan-kegiatan manajemen sumber daya manusia.

c) Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Schuler et al (hlm. 9) manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu :

- 1) Memperbaiki tingkat produktifitas .
- 2) Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
- 3) Meyakinkan bahwa organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

d) Kebijakan dan Kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk dapat memahami kebijakan dan kegiatan MSDM dapat dilihat dari suatu pendekatan yang spesifik. Pendekatan tersebut penggunaan MSDM sebagai sebuah cara untuk melakukan rekonseptualisasi dan pengorganisasian kembali peran SDM dan penjelasan ulang tentang tugas dan fungsi departemen personalia dalam organisasi.

Berdasarkan pendekatan tersebut, Guest menyatakan ada 4 kebijakan utama dalam manajemen sumber daya manusia, yaitu:

- 1) *Employee Influence*
- 2) *Human resource flow*
- 3) *Rewards systems*
- 4) *Work systems*

Sementara itu, Guest menyatakan kegiatan manajemen sumber daya manusia terdiri dari 4 proses generik yaitu:

- 1) *Selection*
- 2) *Appraisal*
- 3) *Rewards*
- 4) *Development.*

2. Kinerja Karyawan

a) Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan ketika target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan.

Menurut Benardin dan Russel (2015, hlm. 270) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

Menurut Priansa (2016, hlm. 269) mendefinisikan bahwa kinerja karyawan adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

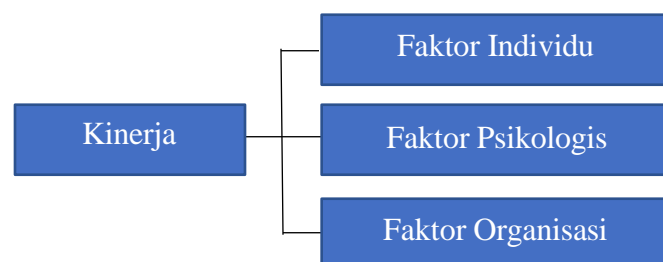
Sedangkan menurut Mangkunegara (2015, hlm. 67) menyebutkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

b) Tujuan Kinerja Karyawan

Tujuan kinerja adalah harapan yang berupa hasil kesesuaian antara upaya pencapaian individual dengan tujuan organisasi dalam hal ini tujuan organisasi aparat pemerintah. Menurut Kamus Manajemen (mutu) tujuan kinerja (*performance goals*) adalah, keluaran (*output*) terbesar individu atau organisasi yang dihasilkan dari kinerja, yang dapat diukur dan diinginkan. Sedangkan menurut Wibowo (2007, hlm. 42) tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

c) Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Gibson et al (2012) faktor yang mempengaruhi kinerja terdapat 3 faktor :



(Gambar 1.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja)

1) Faktor individu

Menurut Gibson et al faktor individu dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, serta demografis.

(a) Kemampuan dan keterampilan

Kemampuan dan keterampilan memainkan peranan dalam kinerja individu. Kemampuan adalah sifat alamiah atau yang dipelajari yang membolehkan seseorang untuk melakukan sesuatu (mental/fisik). Sedangkan, keterampilan adalah kompetensi yang terkait dengan tugas atau pekerjaan.

(b) Latar Belakang

Latar belakang meliputi keluarga dan pengalaman. Individu yang berasal dari keluarga dengan kebiasaan positif seperti disiplin, tanggung jawab, dan jujur akan membawa sikap positif tersebut di tempat kerja.

(c) Demografis

Klasifikasi demografis yang paling penting adalah jenis kelamin. Berdasarkan jenis kelamin, terdapat perbedaan kinerja antara laki-laki dan perempuan untuk pekerjaan tertentu.

2) Faktor Psikologis

Faktor psikologis meliputi lima sub faktor yaitu persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, dan motivasi.

(a) Persepsi

Persepsi adalah sebuah proses individu memberi makna lingkungannya. Persepsi meliputi pengorganisasian dan penginterpretasian berbagai stimulus terhadap psikologis.

(b) Attitude

Sikap merupakan reaksi atau respons yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Manifestasi sikap itu tidak dapat langsung dilihat, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup.

(c) Personality

Personality adalah seperangkat kecenderungan dan karakter yang mempengaruhi kesamaan dan perbedaan dalam perilaku individu.

(d) Pembelajaran

Pembelajaran adalah setiap perubahan yang relatif permanen dari perilaku yang terjadi sebagai hasil pengalaman.

(e) Motivasi

Berdasarkan pendapat Mustofa (2010), individu yang memiliki motivasi yang tinggi akan berusaha untuk memberikan yang terbaik yang bisa dilakukannya.

3) Faktor Organisasi

Faktor organisasi meliputi lima sub faktor yaitu sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design*.

(a) Sumber Daya

Sumber Daya akan memberikan banyak dampak yang positif terhadap individu, maka sumber daya tersebut dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas.

(b) Kepemimpinan

Seorang pemimpin mampu memahami potensi setiap individu sehingga dapat mempengaruhi bawahannya untuk mencapai kinerja yang optimal.

(c) Penghargaan

Pemberian penghargaan kepada individu akan mempengaruhi motivasi sehingga individu akan lebih bergairah untuk menyelesaikan pekerjaan. Penghargaan bisa dalam bentuk insentif, bonus dan pujian terhadap individu.

(d) Struktur

Semakin baik pengaturan struktur organisasi akan semakin baik juga kinerja individu di organisasi, dan sebaliknya semakin buruk pengaturan struktur organisasi akan semakin buruk pula kinerja individu dalam organisasi yang bersangkutan.

(e) Job Design

Job Design adalah proses seseorang manajer menentukan tugas, metode dan keterkaitan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan individu.

d) Indikator Kinerja

Menurut Mathis & Jackson (2002) kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk:

Kuantitas Kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan sebenarnya.

Kualitas Kerja

Kualitas kerja ini meliputi akurasi, ketelitian, kerapian dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang diberikan, mempergunakan dan memelihara alat-alat, memiliki keterampilan dan kecakapan dalam bekerja.

Pemanfaatan Waktu

Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.

Tingkat Kehadiran

Jika kehadiran karyawan dibawah standar kerja yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan.

Kerjasama

Penilaian standar keterlibatan seluruh karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi.

Menurut Guritno & Waridin (2005) indikator kinerja karyawan yaitu, sebagai berikut :

- 1) Mampu meningkatkan target pekerjaan
- 2) Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
- 3) Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
- 4) Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan

e) Penilaian Kinerja

Menurut Mondy (2008) mendefinisikan bahwa penilaian kinerja adalah sebuah sistem formal untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja para individu atau tim dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Mondy (2008) penilaian kinerja berperan dalam pengambilan keputusan :

- 1) Perencanaan sumber daya manusia
- 2) Rekrutmen dan seleksi
- 3) Pelatihan dan pengembangan
- 4) Perencanaan dan pengembangan karir
- 5) Program kompensasi
- 6) Hubungan internal karyawan
- 7) Penilaian potensi karyawan

3. Kepuasan Konsumen

a) Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Umar (2005, hlm. 65) mendefinisikan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa. Kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berubah kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif, yaitu :

1) *Warranty Costs*

Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasanya karena perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada pelanggan.

2) Penanganan Terhadap Komplain dari Pelanggan

Bila komplain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka *costumer defections* tidak dapat dicegah.

3) *Market Share*

Jika market share diukur, maka yang diukur adalah kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.

4) *Costs of Poor Quality*

Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk defecting customer dapat diperkirakan.

5) *Industry Reports*

6) Meningkatkan loyalitas pelanggan

b) Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1) Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

c) Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Total Quality Management ada metode yang digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian surval, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

d) Indikator Kepuasan

Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator. Menurut Tjiptono (2009, hlm. 92) yaitu :

- 1) Kesesuaian Harapan
- 2) Minat Berkunjung Kembali
- 3) Kesiediaan Merekomendasikan

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam mengadakan sebuah penelitian, maka tidak terlepas dari tinjauan empiris yang relevan dengan tujuan untuk memperkuat hasil penelitian, sebagai pedoman penelitian, dan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Ringkasan tinjauan empiris yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul Penelitian	Metologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nurma Maulidia (2019)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega	Kinerja Karyawan (X) Kepuasan Konsumen(Y)	Penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega
2.	Desi Ayu Apriani (2022)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan AW Hotel Syariah Kuala Tunggal Tanjung Barat Jambi	Kinerja Karyawan (X) Kepuasan Pelanggan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang signifikan positif pada AW Hotel Syariah Kuala Tunggal Tanjung Barat Jambi

3.	Ade Mamduhah (2013)	Pengaruh Motivasi dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon Periode 1 Januari-5 Juni 2012	Motivasi (X1) Kinerja Karyawan (X2) Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh besar terhadap tercapainya kepuasan konsumen di Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon Periode 1 Januari-5 Juni 2012
4.	Muhammad Fehmy Aditya Utama (2019)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen cafe Beranda Street House Medan	Kinerja Karyawan (X) Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang sangat tinggi di cafe Beranda Street House Medan

No	Nama/ Tahun	Judul Penelitian	Metologi Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Lesly Astuti Putri Lubis (2018)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopma UMS	Kinerja Karyawan (X) Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang

				signifikan pada kopma UMS
6.	Dwi Agung (2014)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro	Kualitas Layanan (X1) Kinerja Karyawan (X2) Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pada Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro
7.	Desi Ayu Apriani (2022)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan AW Hotel Syariah Kuala Tunggal Tanjung Barat Jambi	Kinerja Karyawan (X) Kepuasan Pelanggan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang sangat besar pada AW Hotel Syariah Kuala Tunggal Tanjung Barat Jambi
8.	Widyawati (2019)	Pengaruh Kinerja Karyawan	Kinerja Karyawan (X)	Hasil penelitian Menunjukkan

		Terhadap Kepuasan Konsumen Pada ParePare di Sulawesi Barat	Kepuasan Konsumen (Y)	bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada ParePare di Sulawesi Barat
9.	Ade Mamduhah (2013)	Pengaruh Motivasi dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon Periode 1 Januari-5 Juni 2012	Motivasi (X1) Kinerja Karyawan (X2) Kepuasan Konsumen (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang sangat kuat Di Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon Periode 1 Januari-5 Juni 2012
10.	Maohiatul Hasanah (2019)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Persero Mataram	Kinerja Karyawan (X) Kepuasan Pelanggan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang pada PT Persero Mataram

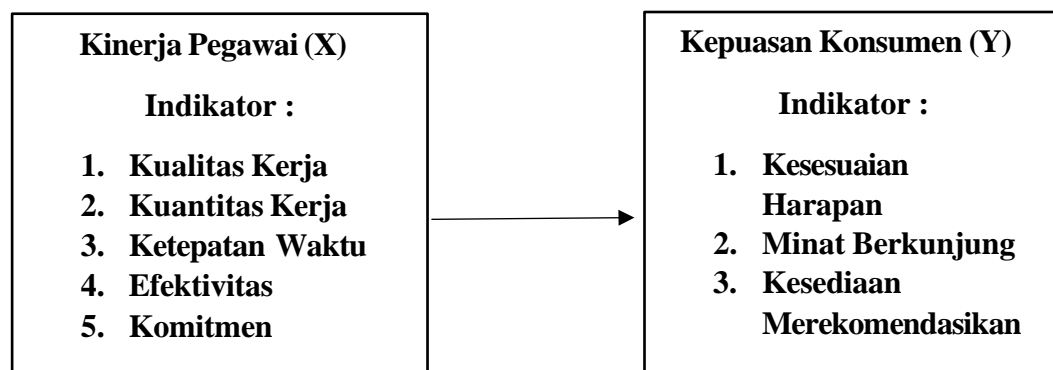
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual ini memakai 1 variabel bebas yaitu kinerja karyawan yang mempengaruhi variabel terkait kepuasan konsumen. Peneliti ingin mengetahui adakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan beras PB.KURNIA di kabupaten cianjur.

Variabel X dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan merupakan faktor yang begitu penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Variabel Y merupakan hasil dari keseluruhan pendapatan, bagaimana karyawan bisa mempertahankan kinerja selama 1 bulan atau lebih. Peneliti menyimpulkan kepuasan konsumen adalah tahap dimana konsumen telah menentukan pilihannya dan melakukan pemakaian produk serta mengkonsumsinya.

Berdasarkan uraian diatas maka bentuk kerangka konseptual penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan :

Variabel X : Kinerja Pegawai

Variabel Y : Kepuasan Konsumen

————▶ : Menunjukkan adanya garis pengaruh

D. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

Menurut Arikunto (2013, hlm. 65) menyatakan bahwa asumsi adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik. Oleh karena itu, asumsi penelitian yang diajukan dapat berupa teori-teori, atau dapat pula

berasal dari pemikiran peneliti. Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, maka peneliti berasumsi bahwa :

Adanya kinerja karyawan yang dapat mencapai kepuasan konsumen

2. Hipotesis

Sugiyono (2022, hlm. 134) mengemukakan bahwa “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.”

Hipotesis berasal dari Hupodan Thesis. Hupo artinya sementara atau lemah kebenarannya dan Thesis artinya pernyataan atau teori. Dengan demikian hipotesis berarti pernyataan atau jawaban sementara yang masih perlu diuji kebenarannya

Adapun hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- 1) Hipotesis Alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan Beras PB.Kurnia Kabupaten Cianjur.
- 2) Hipotesis Nihil (H_o) : Tidak terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan Beras PB.Kurnia Kabupaten Cianjur.