

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Telaah Pustaka

1. Employee Engagement

a. Pengertian Employee Engagement

Menurut Robbins dalam jurnal Viqi Anggreana (2018) *Employee Engagement* adalah keterlibatan individu dengan kepuasan dan antusiasme pekerjaan yang ia lakukan. Menurut Macey dan Schneider dalam jurnal Viqi Anggreana (2018), mendefinisikan employee engagement sebagai suatu kondisi yang diharapkan memiliki tujuan organisasi, komitmen, antusias, dan fokus kepada usaha. Serta menurut Gobbins (2018) mendefinisikan *employee engagement* adalah hubungan emosional dan intelektual yang tinggi dimana seseorang karyawan memiliki organisasi, pekerjaan, manajer, atau rekan kerja yang mempengaruhi ia untuk tetap berupaya dalam pekerjaannya.

Menurut berbagai pendapat ahli diatas jadi penulis menyimpulkan bahwa definisi *employee engagement* adalah tentang bagaimana tindakan atau perilaku per individu karyawan yang merasa bangga dan sangat loyal dalam pekerjaannya maupun organisasinya,

menjadi bagian dari suatu perusahaan yang siap berkomitmen secara fisik, kognitif dan emosional dalam menangani klien, user, konsumen maupun sesama partner kerjanya, serta selalu ingin memberi lebih dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Employee Engagement

Smith & Marwick dalam jurnal Viki Anggreana (2018), menyatakan bahwa *employee engagement* dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi dan kepemimpinan, gaya manajemen yang diterapkan, kualitas komunikasi yang ada dalam organisasi, tingkat kepercayaan dan respek terhadap lingkungan kerja, dan juga reputasi dari organisasi itu sendiri. Federman dalam jurnal Jihhan Azzaki (2020) menyatakan bahwa *employee engagement* dalam organisasi dipengaruhi oleh beberapa elemen sebagai berikut:

- 1) Budaya
- 2) Prestasi
- 3) Kemajuan (Development)
- 4) Peningkatan Kemampuan
- 5) Dorongan dan Afirmasi

c. Indikator Employee Engagement

Menurut Siswono dalam Viki Anggreana (2018), Indikator *Employee Engagement* adalah sebagai berikut:

- 1) *Vigor* (Semangat)

Semangat melibatkan tingkat tinggi energi dan ketahanan mental saat bekerja. Vigor dapat dinilai dari tingkat semangat yang ditunjukkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya yang dapat dilihat dari stamina dan energi yang tinggi ketika ia menyelesaikan pekerjaannya, kemauan untuk berusaha dan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan, serta kegigihan dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan dalam pekerjaannya.

2) *Dedication* (Dedikasi)

Dedikasi mengacu pada keterlibatan seseorang dalam pekerjaan dan mengalami rasa penuh makan, antusiasme, dan kebanggan. Ini ditandai dengan memperlihatkan ketertarikan terhadap pekerjaan yang dilakukan, serta bangga terhadap pekerjaannya.

3) *Absorption* (absorpsi)

Absorpsi adalah aspek yang mengacu pada konsentrasi dan keseriusan dalam bekerja, menikmati pekerjaan sehingga waktu terasa begitu terlalu cepat ketika sedang bekerja dan merasa sulit melepaskan diri dari pekerjaannya sehingga melupakan segala hal yang ada disekitarnya. Tingkat absorption yang tinggi menunjukkan seseorang yang bahagia dan menikmati pekerjaan mereka serta tenggelam dalam pekerjaan yang menyebabkan waktu begitu terasa lebih cepat.

d. Tipe *Employee Engagement*

Menurut *Gallup the Consulting Organization* diakses pada tanggal 2 Desember 2021 pukul 14.00. Ada 3 tipe pekerja dalam *employee engagement*, yaitu:

1) *Engaged* (terikat)

Seseorang karyawan dikatakan “*engaged*” ketika mereka bekerja yang sesuai passion mereka dan merasakan sebuah hubungan yang kuat dengan perusahaan tempat ia bekerja. Mereka dapat menciptakan inovasi dengan berusaha menggerakkan organisasi kedepan agar lebih berkembang. Ciri-ciri dari karyawan yang *engaged* adalah antusias, semangat, loyal, termotivasi dan bergairah terhadap pekerjaan mereka, produktif dan berkomitmen. Mereka memiliki emosi yang kuat dan setia pada organisasi mereka dan terdorong untuk sukses.

2) *Not engaged* (tidak terikat)

Seorang pekerja dikatakan “*Not engaged*” ketika mereka melewati hari kerja mereka seperti berjalan sambil tidur atau hanya menampilkan penampilan mereka yang sebenarnya namun otak mereka tidak terpusat pada pekerjaan mereka. Mereka hanya menggunakan waktu mereka dalam pekerjaan mereka, mereka tidak menggunakan energi mereka

Karyawan tipe ini cenderung merasa kontribusi mereka diabaikan dan kemampuan mereka tidak terlalu memberi manfaat. Mereka memang bekerja keras dan berkontribusi tetapi tidak memiliki

dorongan yang kurang untuk sukses dibanding rekan yang terikat dan kemungkinan besar akan meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja jika ada tawaran dari perusahaan lain yang lebih menarik.

3) *Actively disengaged* (tidak terikat secara aktif)

Seseorang karyawan yang dikatakan "*actively disengaged*" ketika mereka merasa tidak senang atau benci dengan pekerjaannya, bahkan mereka berusaha menutupi ketidaksenangannya. Setiap hatinya, kinerja yang dihasilkan akan berbeda dengan teman kerjanya yang terikat (*engaged*). Karyawan dengan tipe ini secara emosi dan kognitif tidak bergairah terhadap pekerjaan mereka. Mereka tidak puas, tidak bahagia berada dalam perusahaan tersebut dan mereka jelas memiliki pandangan yang negative terhadap perusahaan.

2. *Organizational Citizenship Behavior*

a. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Bagi pelaku pekerja yang memiliki tingkat OCB, semakin tinggi OCB yang diklaim bagi setiap pekerja, maka baik juga keteguhan serta kewajibannya terhadap majunya perusahaan. Tidak bisa dipungkiri bahwa semuanya pekerja punya perilaku OCB terhadap organisasi tempat mereka bekerja, kebanyakan pekerja akan cukup sering egois dan bermasalah dengan kewajiban dan tanggungjawab kerja mereka sendiri.

Menurut Sunuharyo dan Pristiwati (2018) *Organizational Citizenship Behavior* adalah pengambilan keputusan yang kurang

penting yang bukan bagian kerjaan seorang pekerja, namun menjunjung tinggi kerja secara memadai dan produktif. OCB tidak berbentuk sejauh imbalan terkait uang atau pelaksanaan pekerjaan melainkan mendorong perilaku sosial di tempat kerja. Meskipun perusahaan tidak meminta atau menuntut pekerja untuk memiliki OCB yang layak, kehadiran OCB sangat diperlukan oleh setiap individu.

Sementara itu, sesuai Selly Tiara (2020) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku yang disengaja di mana seorang pekerja melakukan usaha di luar tanggung jawab mereka mengenai kepentingan organisasi.

Menurut sebagian dari penilaian para pakar ahli di atas, cenderung dianggap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan karyawan secara sukarela menyelesaikan tugas atau kewajibannya diluar *job description* dan dengan senang hati tanpa mengharap balasan dengan tujuan guna mencapai tujuan perusahaan yang sudah direncanakan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Pendapat dari Hutahayan dkk, (2019) Berikut adalah faktor yang dapat mempengaruhi OCB :

- 1) Kepemimpinan transformasional
- 2) Budaya organizational
- 3) Hadiah

c. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

OCB dibutuhkan oleh organisasi untuk menciptakan iklim yang kondusif dengan sikap membantu yang tinggi sehingga tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai.

Seperti yang diungkapkan oleh Astusi et al, (2019) manfaat OCB adalah :

- 1) Mengembangkan produktivitas serta lebih lanjut kapasitas organisasi untuk menarik dan mempertahankan pekerja terbaik.
- 2) Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.

d. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Suzana dkk dalam jurnal Yunita (2020) indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai berikut:

- 1) *Sportmanship* (Sikap Sportif)
- 2) *Civic Vertue* (Etika Sosial)
- 3) *Altruism*
- 4) *Peacekeeping*
- 5) *Cheerleading*
- 6) *Individual Initiative*

3. Budaya Organisasi

a. Pengertian Budaya Organisasi

Dalam pandangan Ivan Cevich dalam jurnal Jihhan Azzaki (2020), Budaya organisasi adalah suatu sistem *value* keyakinan, norma atau pegangan yang ada di suatu organisasi. Keefektifan organisasi bisa dilihat dari budaya organisasi yang mendorong atau melemahkan. *Druicer* dalam buku Tika Pabundu (2018), mengartikan budaya organisasi adalah sebagai pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal maupun internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu organisasi kepada anggotanya sebagai cara yang tepat untuk memahami dan memecahkan masalah-masalah yang ada dalam suatu perusahaan.

Menurut *Sashkin* dan *kiser* dalam buku karangan Abdul Kholiq (2018) budaya oeganisasi adalah kepercayaan dan nilai yang dianut orang-orang dalam suatu organisasi. Definisi budaya organisasi menurut Stephen Robbins mengacu pada suatu system makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi itu sendiri dengan organisasi lainnya.

Menurut Jihan Azzaki (2020) budaya organisasi adalah nilai perspektif dan standar perilaku yang diterima yang telah ditunjukkan dan kemudian muncul di hadapan mentalitas dan aktivitas sehingga menjadi identitas perusahaan.

Seperti yang ditunjukkan oleh sebagian dari penilaian para ahli di atas, peneliti menganggap bahwa budaya organisasi adalah cara hidup dan aturan, yang dimiliki setiap organisasi digunakan sebagai acuan bertindak atau dianut oleh setiap insan dalam mencapai tujuan perusahaan serta landasan untuk memecahkan setiap masalah yang ada di perusahaan tersebut.

b. Prinsip Budaya Organisasi

Denison dalam penelitian Heggi (2018), mengungkapkan 4 hal terkait prinsip budaya organisasi antara lain:

- 1) *Adaptability* (Adaptabilitas)
- 2) *Consistency* (konsistensi)
- 3) *Involvement* (keterlibatan)
- 4) *Mission* (misi)

c. Indikator Budaya Organisasi

Menurut Robbins dalam Jurnal Siti Fatimah (2020) ada beberapa indikator budaya organisasi antara lain:

- 1) Inovasi dan pengambilan resiko, sejauh mana karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil resiko.
- 2) Perhatian, sejauh mana karyawan diharapkan memperlihatkan prestasi, analisis dan perhatian kepada rekan kerja dan perusahaan.

- 3) Orientasi hasil, sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
- 4) Orientasi orang, sejauh mana manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi tersebut.

4. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Penilaian pekerjaan adalah suatu metode untuk membandingkan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur formal dan sistematis untuk menentukan urutan pekerjaan-pekerjaan melalui penentuan kedudukan dan rasio antara satu pekerjaan dengan yang lainnya. Hasil dari penilaian ini disebut sebagai kinerja, yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk memberikan suatu system upah yang adil.

Keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu akan dapat mengarahkan penetapan kinerja organisasi. Benar-benar menantang untuk membangun definisi dapat memberikan makna yang luas. Penggunaan kata kinerja sendiri sering disalahartikan sebagai pelaksanaan pekerjaan, kecukupan kerja, hasil kerja, pencapaian tujuan, kegunaan kerja, dan istilah lain. Semua hal dipertimbangkan, meskipun ada kesamaan dalam pemahaman eksekusi dengan istilah-

istilah yang berbeda ini, ada perbedaan dalam kepentingan esensial dan prosesnya.

Afandi (2018), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja individu didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut,

Stephen Robbins (2018) mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kedua konsep di atas menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah penting, sebab dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, pimpinan melakukan tugas-tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lain bersama dengan pegawai mereka. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Artinya, kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja individu, jika kinerja individu baik maka akan mempengaruhi kinerja pemimpin dan organisasi. Untuk mengetahui kinerja organisasi perlu dilakukan pengukuran.

Adapun indicator kinerja organisasi ini antara lain efektivitas dan efisiensi.

Sementara itu, menurut Hasibuan dan Silvy (2019), kinerja disamakan dengan hasil kerja seseorang karyawan untuk mencapai presentasi yang layak.

Berdasarkan uraian definisi dari kinerja menurut para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan buah hasil dari pekerjaan berupa kualitas dan kuantitas yang mereka kerjakan sesuai kriteria tertentu yang berlaku di perusahaan tersebut tempat bekerja.

b. Indikator Kinerja

Menurut Hasim(2019) indikator kinerja yang digunakan adalah:

1) Quantity of work

Adalah berapa banyak pekerjaan diselesaikan oleh pekerja dalam jangka periode tertentu.

2) Quality of work

Sifat umum pekerjaan yang diperoleh setiap wakil dalam melakukan pekerjaannya untuk menggerakkan organisasi.

3) Dependability

Dapat diandalkan sebagai disiplin (sesuai jadwal), memperhatikan dan tunduk pada batas waktu yang diberikan oleh organisasi sehingga pekerjaan selesai dengan baik dan mahir.

4) *Initiative*

Memberikan rencana baru untuk menciptakan teknik organisasi atau mengelola masalah yang muncul selama bekerja.

5) *Adaptability*

Kapasitas untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi baik di tempat kerja, kelompok kerja, dan sebagainya

6) *Cooperation*

Kapasitas untuk berkoordinasi antara setiap orang di dalam organisasi dengan tujuan agar organisasi dapat terus bertahan meskipun berurusan dengan masalah-masalah besar.

c. Dimensi Kinerja

Selanjutnya, *Donnelly, Gibson, dan Ivancevich* (2018) mengemukakan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu :

- 1) Harapan mengenai imbalan
- 2) Dorongan, kemampuan, kebutuhan, dan sifat
- 3) Persepsi terhadap tugas
- 4) Imbalan internal dan eksternal,
- 5) Persepsi tentang tingkat imbalan
- 6) Kepuasan kerja

d. Tujuan Dan Sasaran Kinerja

Tujuan dan sasaran kinerja disusun berdasarkan visi, misi, dan susunan rencana strategis organisasi (Wibowo, 2018).

1) Tujuan Kinerja

Kinerja merupakan kegiatan pengolahan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu, dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Tujuan merupakan sebuah aspirasi. Sedangkan kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi.

Menurut *Sheila J. Costello* (dalam Sinambela, 2018), tujuan mengalir dari atas ke bawah, sedangkan tanggung jawab bergerak dari bawah ke atas. Diawali dengan membangun visi dan misi organisasi yang ditetapkan oleh pimpinan tingkat atas. Visi dan misi tersebut kemudian diturunkan kepada tujuan jangka panjang organisasi. Selanjutnya, tujuan jangka panjang ditindaklanjuti dengan tujuan tahunan yang menjadi tujuan divisi, bagian, seksi, dan seluruh pegawai secara berjenjang mulai dari pimpinan atas hingga pegawai.

2) Sasaran Kinerja

Sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, kapan, dan oleh siapa (Wibowo, 2018). Sifatnya dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati, dan dapat diukur. Menurut Furtwengler, sasaran kinerja mencakup perbaikan kinerja, pengembangan pegawai, kepuasan pegawai, keputusan kompensasi, dan keterampilan berkomunikasi. Sebagai sasaran, suatu kinerja mencakup unsur-unsur di antaranya

- a) *The performers*, yaitu orang yang menjalankan kinerja.
- b) *The action* atau *performance*, yaitu tentang tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh *performer*.
- c) *A time element*, menunjukkan waktu kapan pekerjaan dilakukan.
- d) *An evaluation method*, tentang cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai; dan
- e) *The place*, menunjukkan tempat di mana pekerjaan dilakukan.

B. Pengembangan Hipotesis

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh *Employee Engagement*, *Organizational Citizenship Behavior* Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Bagian Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap) ”. Berikut ini hasil penelitian terdahulu

dan penulis mempertegas perbedaan dimasing-masing judulnya seperti berikut ini:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

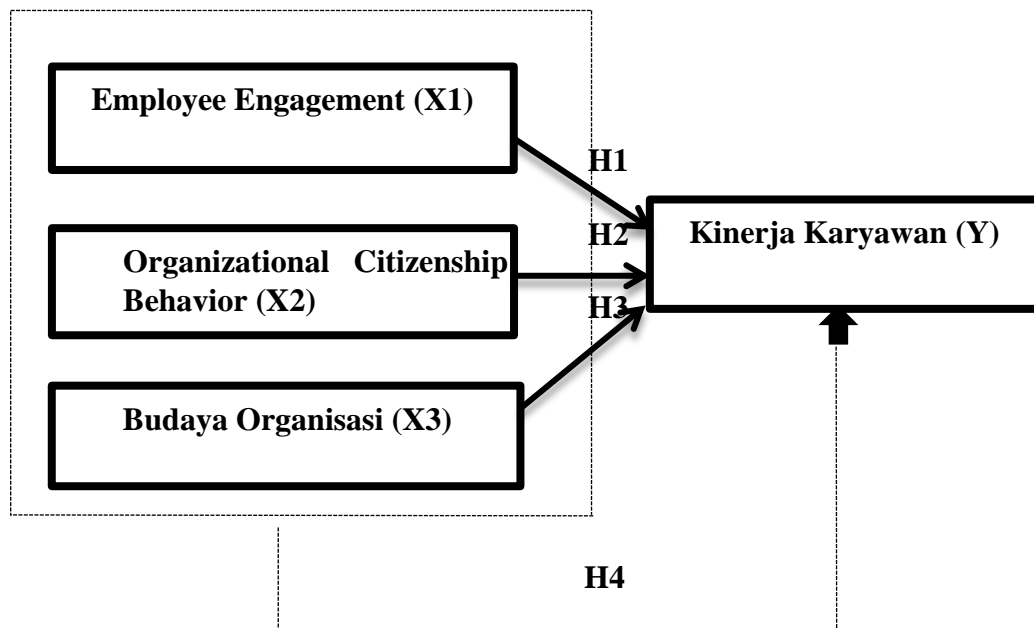
No.	Penelitian dan Tahun Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil
1.	Reza Faizal Anshori (2018) Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Budaya Organisasi dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap Komitmen Organisasi serta Pengaruhnya Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Studi pada PT Bank Maybank Cabang Tasikmalaya)	Variabel Bebas : Kepemimpinan, Motivasi, Budaya Organisasi dan <i>Employee Engagement</i> Variabel Terikat : Komitmen Organisasi, OCB	- Kepemimpinan, Motivasi, Budaya Organisasi dan <i>Employee Engagement</i> berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi - Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB.

2.	Dewi Irawati dkk (2021) Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior, Employee Engagement</i> , dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Pada PDAM Kota Malang)	Variabel Bebas : <i>Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior</i> , dan Budaya Organisasi Variabel Terikat : terhadap Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel independen yang paling diapresiasi adalah budaya organisasi karena memiliki nilai tertinggi, secara simultan variabel <i>Organizational Citizenship Behavior, Employee Engagement</i>, dan Budaya Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan - Variabel <i>employee Engagement</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja - Variabel budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja
3.	Siti Zahreni dkk (2021) Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan di PT. Perkebunan Nusantara III Medan,	Variabel Bebas : Budaya Organisasi Variabel Terikat : <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat pengaruh positif antara Budaya Organisasi terhadap <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan di PT. Perkebunan Nusantara III Medan, yang berarti semakin kuat Budaya Organisasi terinternalisasi pada diri karyawan maka tingkat <i>Employee Engagement</i> dan OCB semakin tinggi pula.

4.	Mahmud Fatoni (2018) Peran <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>Employee Engagement</i> dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. BCA, Jember	Variabel Bebas : <i>Employee Engagement</i> dan Komitmen Organisasi Variabel Intervening: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Variabel Terikat :Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Employee Engagement</i> secara signifikan berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan - Komitmen Organisasi secara signifikan berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan - <i>Employee Engagement</i> secara signifikan terhadap OCB - Komitmen Organisasi secara signifikan terhadap OCB - OCB secara signifikan berpengaruh langsung positif signifikan terhadap Kinerja. - <i>Employee Engagement</i> secara signifikan tidak langsung terhadap kinerja melalui OCB. - Komitmen Organisasi secara signifikan tidak langsung terhadap kinerja melalui OCB.
----	---	---	--

2. Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Businnes Research* (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Sehingga kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut ini:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

3. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan gambar diatas, bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian yang akan dilakukan mengacu pada sumber-sumber penelitian terdahulu yang membuktikan adanya semua variabel independen yaitu *Employee engagement*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan.

Hipotesisnya sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 (H1)

Employee Engagement berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2. Hipotesis 2 (H2)

Organizational Citizenship Behavior berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

3. Hipotesis 3 (H3)

Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

4. Hipotesis 4 (H4)

Employee engagement, Organizational Citizenship Behavior dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

