

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian

2.1.1 Administrasi

Menurut Sawir, (2021) mengatakan istilah administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik. Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian, yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Atmosudirodjo, (2006) adalah “tata usaha atau office work yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya.

2.1.2 Bisnis

Bisnis dalam arti luas adalah suatu istilah umum yang menggambarkan suatu aktivitas dan institusi yang memproduksi barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari Amirullah, (2015). Menurut Alma, (2020), bisnis adalah sejumlah total usaha yang meliputi pertanian, produksi, konstruksi, distribusi, transportasi, komunikasi, usaha jasa dan pemerintah, yang bergerak dalam bidang membuat dan memasarkan barang dan jasa kepada konsumen.

Menurut Boone (2019), bisnis (bussines) terdiri dari seluruh aktivitas dan usaha untuk mencari keuntungan dengan menyediakan barang dan jasa yang

dibutuhkan bagi sistem perekonomian, beberapa bisnis memproduksi barang berwujud sedangkan yang lain memberikan jasa. Menurut Brown dan Petrello (2020) bisnis adalah suatu lembaga yang menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Hughes dan Kapoor (2022) bisnis adalah suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi yang menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapat keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.3 Administrasi Bisnis

Menurut Adi Poerwanto, (2019) bahwa, “Administrasi Bisnis adalah keseluruhan kerja sama dalam memproduksi barang atau kerja sama dalam memproduksi barang atau jasa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan hingga pada penyampaian barang atau jasa tersebut kepada pelanggan dengan memperoleh dan memberikan keuntungan secara seimbang, bertanggung jawab dan berkelanjutan”.

Menurut Wayong (2019) menyatakan bahwa “Administrasi Bisnis adalah keseluruhan kegiatan mulai dari produksi barang dan jasa sampai tibanya barang dan jasa tersebut ditangan konsumen”. Handayani (2020) administrasi bisnis adalah kegiatan–kegiatan / proses / usaha yang dilakukan dibidang bisnis dalam usahanya mencapai tujuan yaitu mencari keuntungan.. Sedangkan Siagian (2019) mengemukakan bahwa administrasi bisnis adalah keseluruhan kegiatan mulai dari produksi barang atau jasa sampai tibanya barang dan jasa tersebut di tangan konsumen.

2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Agus Yulistiyono (2021), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terbentuk dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Terminologi manajemen dapat diartikan sebagai pengelolaan atau tata cara bagaimana mengelola sesuatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan sumber daya manusia adalah merupakan semua orang yang berkontribusi atau bekerja di dalam suatu organisasi ataupun lembaga. Terminologi MSDM menurut para ahli satu dengan yang lain sangat beragam. Beberapa ahli menekankan definisi MSDM yang berfokus pada kegiatan dari karyawan atau tenaga kerja, sedangkan ahli yang lain menekankan pada unsur kepentingan strategis dan proses SDM secara berkelanjutan.

2.1.5 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sutarto Hadi (2022:18) Fungsi MSDM dipaparkan sebagai berikut:

a. **Staffing/Employment**

Fungsi ini terdiri dari tiga aktivitas penting, yaitu: perencanaan, penarikan, dan seleksi sumber daya manusia. Sebenarnya manajer bertanggung jawab untuk mengantisipasi kebutuhan sumber daya manusia. Semakin berkembangnya perusahaan, manajer lebih tergantung pada departemen sumber daya manusia untuk mengumpulkan informasi mengenai komposisi dan keterampilan tenaga kerja saat ini. Meskipun penarikan tenaga kerja dilakukan sepenuhnya oleh departemen sumber daya manusia, departemen lain tetap terlibat dengan menyediakan deskripsi dari spesifikasi pekerjaan untuk membantu proses penarikan. Dalam proses seleksi, departemen sumber daya manusia melakukan penyaringan melalui wawancara, tes, dan menyelidiki latar belakang pelamar. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia untuk pengadaan tenaga kerja ini semakin meningkat dengan adanya hukum tentang kesempatan kerja yang sama dan berbagai syarat yang diperlukan perusahaan.

b. **Performance Evaluation**

Penilaian kinerja sumber daya manusia merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia dan manajer. Manajer memiliki tanggung jawab utama untuk mengevaluasi bawahannya dan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan bentuk penilaian kinerja yang efektif dan memastikan bahwa penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh seluruh bagian perusahaan. Departemen sumber daya manusia melakukan pelatihan terhadap manajer tentang bagaimana

membuat standar kinerja yang baik dan membuat penilaian kinerja yang akurat.

c. **Compensation**

Kompensasi/reward dibutuhkan suatu koordinasi yang baik antara departemen sumber daya manusia dengan manajer. Manajer bertanggung jawab dalam hal kenaikan gaji. Sedangkan departemen sumber daya manusia bertanggungjawab untuk mengembangkan struktur gaji yang baik. Sistem kompensasi yang memerlukan keseimbangan antara pembayaran dan manfaat yang diberikan kepada tenaga kerja. Pembayaran meliputi gaji, bonus, insentif, dan pembagian keuntungan yang diterima oleh karyawan. Manfaat meliputi: asuransi kesehatan, asuransi jiwa cuti, dan sebagainya. Departemen sumber daya manusia bertanggungjawab untuk memastikan bahwa kompensasi yang diberikan bersifat kompetitif diantara perusahaan yang sejenis, adil, sesuai dengan hukum yang berlaku (misalnya:UMR), dan memberikan motivasi.

d. **Training and Development**

Departemen sumber daya manusia bertanggungjawab untuk membantu manajer menjadi pelatih dan penasihat yang baik bagi bawahannya, menciptakan program pelatihan dan pengembangan yang efektif baik bagi karyawan baru (orientasi) maupun yang sudah ada (pengembangan keterampilan), terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan tersebut, memperkirakan kebutuhan perusahaan akan program pelatihan dan pengembangan, serta mengevaluasi efektivitas program pelatihan dan pengembangan. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia dalam hal ini menyangkut masalah pemutusan hubungan kerja. Tanggung jawab ini membantu restrukturisasi perusahaan dan memberikan solusi terhadap konflik yang terjadi dalam perusahaan.

e. **Employee Relations**

Dalam perusahaan yang memiliki serikat pekerja, departemen sumber daya manusia berperan aktif dalam melakukan negosiasi dan mengurus masalah persetujuan dengan pihak serikat pekerja. Membantu perusahaan menghadapi serikat pekerja merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia. Setelah persetujuan disepakati, departemen sumber daya manusia membantu manajer tentang bagaimana mengurus persetujuan tersebut dan menghindari keluhan yang lebih banyak. Tanggung jawab utama departemen sumber daya manusia adalah untuk menghindari praktik yang tidak sehat (misalnya: mogok kerja, demonstrasi). Dalam perusahaan yang tidak memiliki serikat pekerja, departemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk terlibat dalam hubungan karyawan. Secara umum, karyawan tidak bergabung dengan serikat kerja jika gaji mereka cukup memadai dan mereka percaya bahwa pihak perusahaan bertanggungjawab terhadap kebutuhan mereka. Departemen sumber daya manusia dalam hal ini perlu memastikan apakah para karyawan diperlakukan secara baik dan apakah ada cara yang baik dan jelas untuk mengatasi keluhan. Setiap perusahaan, baik yang memiliki serikat pekerja atau tidak, memerlukan suatu cara yang tegas untuk meningkatkan kedisiplinan serta mengatasi keluhan dalam upaya mengatasi permasalahan dan melindungi tenaga kerja.

f. **Safety and Health**

Setiap perusahaan wajib untuk memiliki dan melaksanakan program keselamatan untuk mengurangi kejadian yang tidak diinginkan dan menciptakan kondisi yang sehat. Tenaga kerja perlu diingatkan secara terus menerus tentang pentingnya keselamatan kerja. Suatu program keselamatan kerja yang efektif dapat mengurangi jumlah kecelakaan dan meningkatkan kesehatan tenaga kerja secara umum. Departemen sumber daya manusia mempunyai tanggung jawab utama untuk mengadakan pelatihan keselamatan kerja, mengidentifikasi dan memperbaiki kondisi

yang membahayakan tenaga kerja, dan melaporkan adanya kecelakaan kerja.

g. **Personnel Research**

Dalam usahanya untuk meningkatkan efektivitas perusahaan departemen sumber daya manusia melakukan analisis terhadap masalah individu dan perusahaan sehingga membuat perubahan yang sesuai. Masalah yang sering diperhatikan oleh departemen sumber daya manusia adalah penyebab terjadinya ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan, bagaimana prosedur penarikan dan seleksi yang baik, dan penyebab ketidakpuasan tenaga kerja. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab mengumpulkan dan menganalisis informasi yang menyinggung masalah ini. Hasilnya digunakan menilai apakah kebijakan yang sudah ada perlu diadakan perubahan atau tidak (Rivai, 2005; Cherrington, 1995).

2.1.6 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sutarto Hadi (2022:21) Tujuan MSDM terdiri dari empat tujuan,

yaitu:

a. **Tujuan Organisasional**

Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu manajer. Namun manajer tetap bertanggungjawab terhadap kinerja karyawan. Departemen sumber daya manusia membantu manajer dalam menangani hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia Organisasional.

b. **Tujuan Fungsional**

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

c. **Tujuan Sosial**

Ditujukan secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber daya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan.

d. **Tujuan Personal**

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika karyawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi (Faustino, 2003; Putra, 1988).

2.1.7 Pelatihan

Menurut Widodo (2015), pelatihan kerja adalah serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan

adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.

Hasibuan, (2020) mengatakan pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nitisemito (2021) Pelatihan adalah suatu kegiatan yang bermaksud untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari karyawannya sesuai dengan keinginan perusahaan.

2.1.8 Indikator Pelatihan

Agar program pelatihan berhasil dengan baik dan meningkatkan kemampuan kerja karyawan maka pelatihan harus dilaksanakan dengan cara cara yang tepat dan harus mempertimbangkan beberapa indikator-indikator pelatihan.

Menurut Mangkunegara (2020) indikator - indikator pelatihan, antara lain:

1. Kemampuan

Kapasitas individu untuk menyelesaikan tugas dalam suatu pekerjaan:

- a. Menyelesaikan tugas pelatihan dapat meningkatkan keterampilan kerja karyawan (dilihat dari kemampuan menyelesaikan tugas secara kuantitas maupun kualitas).
- b. Meningkatkan target karyawan diharapkan mampu mengimplementasikan hasil dari pelatihan.
- c. Mengatasi masalah karyawan diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaan.

2. Pengetahuan

Informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang:

- a. Meningkatkan komunikasi dengan adanya pelatihan, karyawan mampu meningkatkan pengetahuan dan komunikasi.
- b. Mengembangkan bakat karyawan atau keterampilan yang sudah ada, sehingga akan memudahkan karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. Mendukung pekerjaan pelatihan yang diberikan tentunya akan menunjang kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja, sehingga akan mendukung pekerjaannya.

3. Proses Pelatihan

proses mengajar kepada karyawan untuk mendapatkan kemampuan dasar yang diperlukannya dalam menjalankan tugas atau pekerjaan.

- a. Instruktur Pelatih yang akan memberikan pelatihan harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Materi pelatihan Pemberian materi yang sesuai dengan dibutuhkan oleh karyawan.
- c. Metode pelatihan Metode yang digunakan memudahkan karyawan menerima materi yang disampaikan.
- d. Fasilitas pelatihan Fasilitas yang disediakan mampu membuat peserta maupun instruktur merasa nyaman, sehingga penyampaian materi lebih mudah.

4. Tujuan Pelatihan

Untuk meningkatkan dan meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, sikap, keterampilan tertentu bagi individu/karyawan atau anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tuntunan kebutuhan dan perkembangan ilmu dan teknologi.

- a. Meningkatkan produktivitas Pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan produktivitas karyawan
- b. Kualitas tenaga kerja Pelatihan bisa menghasilkan karyawan dengan kualitas yang bagus.
- c. Memahami pekerjaan Setelah pelatihan dilaksanakan, diharapkan karyawan semakin mengerti akan bidang pekerjaannya dan mampu memahami juga menyelesaikan.

2.1.9 Kinerja

Menurut Agung Prihantoro (2019:27), kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Adapun indikatornya ialah: kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, dan kontribusi pada organisasi. Sherman and Ghomes dalam Soelaiman (2007:279) *“Job performance is the amount of succesfule role achievement”* (Prestasi kerja/kinerja adalah jumlah/ukuran keberhasilan atas sesuatu yang dicapai). Menurut Soelaiman dalam bukunya Manajemen Kinerja (2007:279) memberikan pengertian atas kinerja adalah sebagai sesuatu yang dikerjakan dan dihasilkan dalam bentuk produk maupun jasa, dalam suatu periode tertentu dan ukuran

tertentu oleh seseorang atau sekelompok orang melalui kecakapan, kemampuan, pengetahuan dan pengalamannya. Kemudian ia juga menjelaskan (2007:283) kinerja karyawan (*employee performance*) adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Menurut Yoyo Sudaryo (2018:203) Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik, begitu pula sebaliknya, kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja individu atau tim yang tidak optimal. Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2006), bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.10 Indikator Kinerja

Menurut Miner (1990) dalam Edy Sutrisno (2015:172), mengemukakan bahwa indikator kinerja merupakan aspek – aspek yang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja sebagai berikut:

- a. Kualitas yaitu, seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas yaitu, seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

- c. Waktu kerja, menerangkan akan jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
- d. Kerja sama yaitu, karyawan mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau instansi

2.2 Peneliti Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

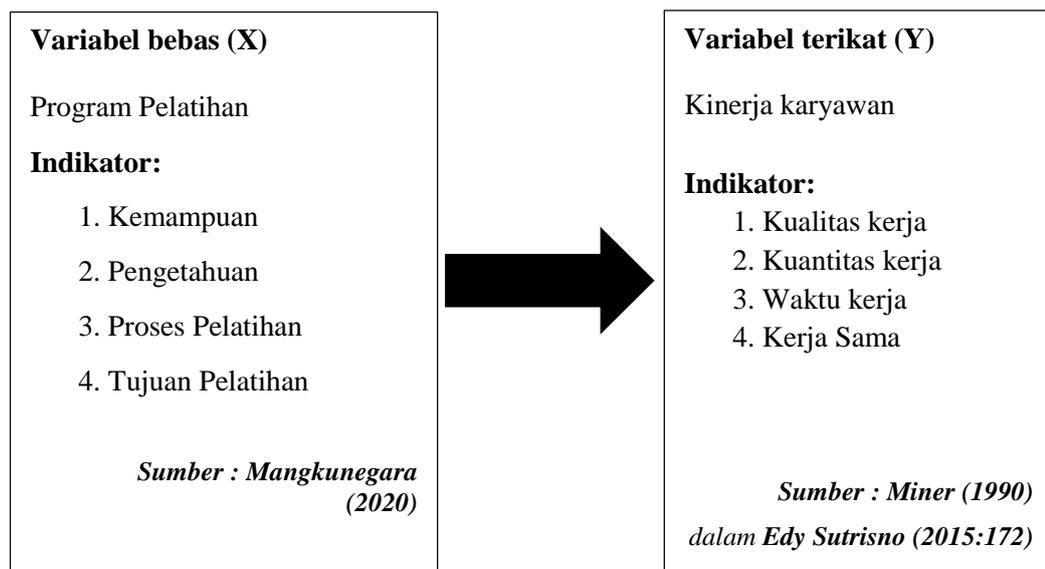
No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Sri Wahyuningsih, (2019)	Pengaruh Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan	Variabel bebas: Pelatihan Metode deskriptif Pendekatan kuantitatif	Variabel terikat: Produktivitas Kerja Karyawan Peneliti variabel terikat : kinerja karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja kerja, artinya apabila dilakukan pelatihan akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
2	Rizky Nurachaman Firmansyah (2018)	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung	Variabel bebas: Pelatihan Metode deskriptif Pendekatan kuantitatif Variabel terikat: Kinerja	Peneliti terdahulu menggunakan metode analisis uji t	Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel pelatihan memiliki pengaruh tinggi terhadap kinerja pegawai sebesar 73,9%. Dalam pelaksanaan pelatihan terdapat beberapa hambatan

					yang dihadapi yaitu metode pelatihan dan peserta pelatihan. Usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut diantaranya melakukan penyesuaian kembali metode pelatihan yang digunakan dan juga menginstruksikan peserta pelatihan agar bisa melengkapi persyaratan pelatihan dan memberi semangat untuk bersungguh-sungguh dalam proses pelaksanaan pelatihan.
3	Haris Hidayat (2023)	Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Waroeng <i>Steak and Shake</i> Cabang Cimahi	Variabel bebas: Pelatihan Metode deskriptif Pendekatan kuantitatif Variabel terikat: Kinerja	Peneliti terdahulu menggunakan korelasi Rank Spearman sedangkan Peneliti menggunakan Korelasi <i>Product Moment Pearson</i>	hasil penelitian bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Waroeng <i>Steak And Shake</i> sebesar 93,1% dan sisanya sebesar 6,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi. Adapun nilai korelasi sebesar 0,885 masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.

4	Charles Willson & Hikmah (2020)	Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Kinco Prima	Variabel bebas: Pelatihan Metode deskriptif Pendekatan kuantitatif Variabel terikat: Kinerja	Peneliti terdahulu menambahkan Disiplin pada variabel terikat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan mempunyai pengaruh yang signifikan dampak pada tingkat signifikansi 0,001 yang berarti hipotesis diterima
5	Fadillah, Sani Nur (2023)	Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Bagian Produksi PT. Wily Jaya Group di Kota Bandung	Variabel bebas: Pelatihan Metode deskriptif Pendekatan kuantitatif	Variabel terikat Produktivitas Karyawan	Berdasarkan data hasil penelitian, analisis koefisien korelasi rank spearman didapatkan koefisien sebesar 0,812 yang memiliki arti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelatihan dengan produktivitas. Hasil uji koefisien determinasi terdapat pengaruh positif antara pelatihan dengan produktivitas sebesar 65,7% dan sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi oleh aspek lain.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan mengenai Pengaruh Program Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Permodalan Nasional Madani Capital Kantor Perwakilan Bandung untuk mempermudah pemecahan masalah dalam penelitian ini diperlukan adanya dasar pemikiran, tolak ukur atau landasan dari penelitian dan fakta-fakta, observasi maupun kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka pemikiran yang memuat teori maupun konsep pendapat dari para ahli dijadikan sebagai dasar dalam penelitian.



Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan landasan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai

jawaban teritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis kerja dalam penelitian ini adalah “Program pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Permodalan Nasional Madani Capital Kantor Perwakilan Bandung”.

- a. $H_0: < 0$: Program Pelatihan (X) : Kinerja karyawan (Y) < 0 , artinya tidak ada pengaruh yang positif antara program pelatihan terhadap Kinerja karyawan.
- b. $H_1: \geq 0$: Program Pelatihan (X) : Kinerja karyawan (Y) ≥ 0 , artinya terdapat pengaruh antara Pelatihan kerja terhadap Kinerja karyawan.