

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori yang Terkait Dengan Variabel

1. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Salovey & Mayer (1990), mengartikan kecerdasan emosional “sebagai kemampuan untuk memantau dan membedakan emosi dan perasaan seseorang dan menggunakan informasi itu untuk memandu pikiran dan tindakan seseorang”. Sedangkan menurut Goleman (2007), kecerdasan emosional adalah “kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan berhasil mengelola emosi diri sendiri dan hubungan dengan orang lain”. Orang yang beradaptasi dengan baik dapat berempati, maka orang tersebut memiliki tingkat emosional yang lebih tinggi dan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan mereka. Orang dengan kecerdasan emosional tinggi mampu menyeimbangkan emosinya, memiliki kepuasan, dan dapat mengatur suasana hati.

b. Indikator Kecerdasan Emosional

Daniel Goleman dalam Risma, 2012:89 mengadaptasi lima ukuran atau indikator yang tercakup dalam kecerdasan emosional dari model Salovey dan Meyer, yaitu :

1. Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah “mengetahui apa yang dirasakan pada satu waktu, dan memanfaatkan rasa tersebut untuk membantu dalam hal pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur realistis terhadap kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat”.

2. Penguasaan diri

Penguasaan diri ialah “mengatur emosi sedemikian rupa sehingga memiliki dampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap

perkataan hati, hingga sanggup menunda kepuasan sebelum tercapainya sasaran, dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi”.

3. Motivasi diri

Motivasi diri ialah “memanfaatkan hasrat diri yang paling dalam guna menggerakkan serta menuntun diri menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif dan untuk bertahan dalam menghadapi kegagalan dan frustrasi”.

4. Empati

Empati merupakan “kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, serta mampu memahami perspektif orang lain, dan menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam kepribadian orang”.

5. Keterampilan Sosial

Merupakan kemampuan untuk “mengenali emosi secara baik ketika berkomunikasi dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial dengan baik, berinteraksi secara lancar, menggunakan keterampilan untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan permasalahan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim”.

c. **Ciri-ciri Kecerdasan Emosional**

Goleman (2003) menyatakan ciri-ciri kecerdasan emosional sebagai berikut:

- a. Kemampuan memotivasi diri
- b. Bertahan menghadapi frustrasi
- c. Mengendalikan dorongan hati
- d. Tidak melebih-lebihkan kesenangan
- e. Mengatur suasana hati
- f. Menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir
- g. Berempati dan berdoa

2. Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Martin (2006) menyatakan bahwa kompetensi mengacu pada fungsi atau kegiatan yang dilakukan oleh manajer, seperti pengembangan pegawai. Kompetensi merupakan kualitas individu yang di bawa oleh individu tersebut ke dalam pekerjaannya, seperti kreatifitas dan keterampilan. Elliot dan Dwek (2005) menyatakan bahwa Kamus Webster dan Kamus Bahas Inggris Oxford mendefinisikan kompetensi sebagai kondisi atau kualitas dari kemampuan, kecukupan, kesuksesan, dan efektifitas.

b. Indikator Kompetensi

Menurut Narimawati (2010 :75) indikator kompetensi dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

a. Kompetensi Intelektual

Kompetensi Intelektual “adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman profesional, pemahaman konseptual dan lain-lain) yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak konsepdiri. Motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan konstektual”

b. Kompetensi Emosional

Kompetensi Emosional “adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif dan moralis sehingga pola emosinya relatif stabil dalam menghadapi permasalahan ditempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak konsepdiri”. Motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan emosional

c. Kompetensi Sosial

Kompetensi Sosial “adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi

permasalahan di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri motivasi internal serta kapasitas pengetahuan sosial konseptual”.

c. Karakteristik Kompetensi

Menurut Gordon dalam Sudarmanto (2009:203) karakteristik yang terdapat dalam

kompetensi, yaitu :

1. Pengetahuan (Knowledge)

Dimana “seseorang memiliki kesadaran dan pengamatan akal pikiran dibidang kognitif atau informasi yang diketahui oleh seseorang”.

2. Pemahaman (Understanding)

Dimana “seseorang memiliki kedalaman kognitif dan proses berpikir dengan benar”.

3. Kemampuan (skill)

Adalah “sesuatu yang dimiliki oleh seseorang untuk bertindak dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan”.

4. Nilai (Value)

Merupakan “sesuatu standar perilaku yang telah diyakini secara psikologis didalam diri seseorang”.

5. Sikap (Attitude)

ialah “suatu reaksi atau perasaan senang, tidak senang, suka atau tidak suka terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar”.

6. Minat (Interest)

Merupakan “suatu dorongan yang muncul dari diri seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan”.

3. Budaya Organisasi

a. Pengertian Budaya Organisasi

Harun Samsudin (2018) “budaya organisasi merupakan system makna atau nilai yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi. Sistem makna tersebut nantinya mencari karakteristik khas suatu

organisasi dan akan membuat organisasi berbeda dengan organisasi lain”.

Budaya organisasi menurut Robbins (2003) memberi dampak positif dan akan membentuk perilaku anggota organisasi dalam menjalankan perannya sebagai karyawan. Menurut Luthans (2007) “budaya organisasi merupakan tata nilai dan norma yang menuntun perilaku jajaran organisasi”.

Pada sisi lain Robbins and Coulter (2009:62), mengatakan bahwa budaya organisasi adalah sistem makna dan keyakinan bersama yang dianut oleh para anggota organisasi yang menentukan, sebagian besar, cara mereka bertindak satu terhadap yang lain dan terhadap orang luar.

b. Indikator Budaya Organisasi

Menurut Sulaksono Hari (2015: 14) Indikator budaya organisasi adalah sebagai berikut :

1. Inovatif memperhitungkan risiko, seperti :
 - a. Menciptakan ide-ide baru untuk keberhasilan perusahaan
 - b. Berani mengambil risiko dalam mengembangkan ide-ide baru
2. Berorientasi pada hasil, seperti :
 - a. Menetapkan target yang akan dicapai oleh perusahaan
 - b. Penilaian hasil atas kerja yang telah dilaksanakan
3. Berorientasi pada semua kepentingan karyawan, seperti :
 - a. Memenuhi kebutuhan untuk berjalan dan mengerjakan pekerjaan
 - b. Mendukung prestasi karyawan
4. Berorientasi detail pada tugas, seperti :
 - a. Teliti dalam mengerjakan tugas
 - b. Keakuratan hasil kerja

c. Karakteristik Budaya Organisasi

Robbins dan Judge (2008:256) membagi tujuh karakteristik budaya organisasi dalam dimensi yang berbeda. Secara keseluruhan merupakan hakikat kultur sebuah organisasi, yaitu :

1. Inovasi dan keberanian mengambil resiko.

Sejauh mana karyawan didorong untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko.

2. Perhatian pada hal-hal rinci.

Sejauhmana karyawan diharapkan menjalankan presisi, analisis, dan perhatian pada hal-hal detail.

3. Orientasi hasil.

Sejauhmana manajemen berfokus lebih pada hasil ketimbang pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.

4. Orientasi orang.

Sejauhmana keputusan-keputusan manajemen mempertimbangkan efek dari hasil tersebut atas orang yang ada dalam organisasi.

5. Orientasi tim.

Sejauhmana kegiatan-kegiatan kerja diorganisasi pada tim ketimbang pada individu-individu.

6. Keagresifan.

Sejauhmana orang bersikap agresif dan kompetitif ketimbang pada individu-individu.

7. Stabilitas.

Sejauhmana kegiatan-kegiatan organisasi menekan dipertahankannya status quo dalam perbandingannya dengan pertumbuhan.

4. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Mathis dan Jackson (2012) mengatakan “bahwa kinerja pada dasarnya ialah hal-hal yang dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh karyawan dalam mengemban pekerjaannya”. Rivai dan Sagala (2009) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditunjukkan oleh setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peranannya dalam perusahaan.

b. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006) kinerja karyawan memiliki enam indikator, yaitu :

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur melalui persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Merupakan jumlah hasil yang dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu “merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain”.

d. Efektivitas

Efektivitas “merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya”.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.

f. Komitmen Kerja

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

c. Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir (2016:189) :

a. Kemampuan dan keahlian

Merupakan “kompetensi atau skill yang dimiliki seseorang pada saat melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan semakin dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar, sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. Artinya “karyawan yang belum memiliki kemampuan dan keahlian yang baik, maka akan

memberikan kinerja yang baik pada demikian sebaliknya”. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

b. Pengetahuan

Yang dimaksudkan ialah “pengetahuan tentang pekerjaan. Seorang karyawan yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik, maka akan memberikan hasil yang baik, demikian sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan dapat mempengaruhi kinerja”.

c. Karakteristik Pekerjaan

Merupakan “rancangan pekerjaan yang akan mempermudah tercapainya tujuan. Yang berarti jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan dapat mempermudah menjalankan pekerjaan tersebut secara efektif dan efisien”. Demikian juga sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan akan mempengaruhi kinerja karyawan.

d. Kepribadian

Setiap individu memiliki karakter atau kepribadian yang berbeda-beda. Seseorang yang mempunyai kepribadian atau karakter yang baik, maka akan dapat melaksanakan pekerjaan secara sungguh-sungguh dengan penuh tanggung jawab sehingga pekerjaan yang dihasilkan juga baik.

e. Motivasi Kerja

Motivasi Kerja adalah “dorongan untuk seseorang dalam melakukan pekerjaan. Apabila karyawan memiliki dorongan yang kuat dalam dirinya maupun dari luar dirinya (seperti dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik”. Pada akhirnya dorongan yang diberikan dari dalam maupun dari luar seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik.

f. Kepimpinan

Kepemimpinan adalah “perilaku seorang pemimpin dalam hal mengatur, mengelola, dan memerintah bawahannya untuk mengatur suatu pekerjaan atau tugas yang diberikannya”.

g. Gaya Kepemimpinan

Merupakan “gaya seorang sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya”.

h. Budaya Organisasi

Merupakan :kebiasaan atau norma yang berlaku didalam suatu organisasi atau suatu perusahaan. Kebiasaan norma ini merupakan aturan yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dijalankan dipatuhi oleh seeluruh anggota suatu perusahaan atau organisai”.

i. Kepuasan Kerja

Merupakan “perasaan senang atau perusahaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan yang diberikan. Apabila karyawan merasa senang atau gembira atau suka, maka pekerjaan yang dihasilkan juga baik”.

j. Lingkungan Kerja

Merupakan “suasana atau kondisi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, lay out, sarana, dan prasarana serta hubungan kerja sesama rekan kerja”.

k. Loyalitas

Merupakan “rasa kesetiaan karyawan untuk tetap dapat bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditujukan dengan terus bekerja, sungguh-sungguh sekalipun perusahaan dalam kondisi yang kurang baik”.

l. Komitmen

Merupakan “tingkat kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan dan peraturan perusahaan dalam bekerja”. Komitmen juga diartikan sebagai “kepatuhan karyawan pada janji yang telah dibuat atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan keputusan yang telah dibuat”.

m. Disiplin Kerja

Adalah “sikap karyawan dalam menjalankan aktifitas kerjanya secara sungguh-sungguh”. Disiplin kerja dalam hal ini merupakan waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

B. Keterkaitan Antar Variabel

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional dapat didefinisikan sebagai “kemampuan seorang individu untuk memahami, mendisiplinkan, dan mengekspresikan emosi, juga untuk menanggapi emosi orang-orang di sekitar”. Kecerdasan emosional “dapat menentukan pola interaksi pribadi dan kuantitas hubungan yang dikembangkan. Ketika seseorang memiliki kecerdasan emosional atau dapat dikatakan cerdas secara emosional, orang tersebut maka memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosi, yang akan mempengaruhi cara berhubungan dengan orang lain, kualitas hubungan, dan keuskksesan di tempat kerja”.

Menurut Goleman D (2015) kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang seperti kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan dalam menghadapi kendala, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihkan kesenangan, mengontrol suasana hati dan menjaga beban stres agar tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdo'a.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Rudiyanto Purady (2019) menyatakan bahwa “kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini memberikan makna bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi perilaku tiap pegawai dalam mengatasi masalah yang muncul pada dirinya. Hal ini berarti bahwa dengan kecerdasan emosional pegawai dapat mengontrol perilakunya ketika sedang memecahkan masalah”.

Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Aditya Yuda Pratama dan Tintin Suhaeni (2017) menyebutkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 59,9% terhadap kinerja karyawan.

H1 :Terdapat pengaruh Positif Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.

2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk dapat melaksanakan dan melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandaskan oleh keterampilan dan pengetahuan serta didorong sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut Wibowo (2007:86).

Menurut Spancer hubungan antar kompetensi pegawai dan kinerja ialah sangat erat dan penting sekali, relevansinya ada dan kuat, bahkan apabila pegawai ingin meningkatkan kinerjanya, pegawai tersebut harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas pekerjaannya.

Spencer dan Spencer dalam Palan (2007:6) mengatakan kompetensi adalah karakter mendasar perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang memiliki kinerja yang baik di tempat kerja.

Sriwidodo menyebutkan “kinerja dan keefektifan pegawai dalam melaksanakan tugas sangat ditentukan oleh kompetensi yang disyaratkan oleh bidang pekerjaan. Melalui kompetensi seseorang akan lebih menguasai dan mampu menerapkan secara praktek semua tugas pekerjaan sesuai dengan job description yang ditetapkan”. Kompetensi pegawai yang semakin tinggi dapat diukur dari semakin bertambahnya pengetahuan dan keterampilan serta semakin berkembangnya perangai atau sifat dan konsep diri yang semakin baik. Sedangkan ciri-ciri pegawai dengan kompetensi tinggi dapat dilihat dari beberapa indikator

yaitu mampu menjalankan tugas sesuai standar pekerjaan, memiliki pengetahuan yang luas, mampu menyelesaikan tugas dengan cepat, tepat, dan benar, mampu menyusun laporan dengan akurat dan sistematis, memiliki kemampuan menguasai emosinya dengan baik.

H2 : Terdapat Pengaruh Positif Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan.

3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Budaya organisasi memiliki peranan penting didalam sebuah perusahaan, dikarenakan budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap, dan norma perilaku yang telah melembaga kemudian mewujudkan dalam penampilan, sikap, dan tindakan, sehingga menjadi identitas dari sebuah organisasi. Seorang karyawan yang memiliki nilai dan norma perilaku yang baik, dalam sikap juga santun dan tindakannya juga menaati tata tertib yang ada di perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis, maka pada akhirnya seorang karyawan tersebut dalam bekerja akan bertindak selalu positif. Tindakan tersebutlah yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nahdhluddin dan Ida Maftukhah (2015) menyatakan “bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan”. Berdasarkan hasil deskriptif budaya organisasi secara keseluruhan tergolong dalam kriteria tinggi. Hal tersebut ditunjukkan pada sebagian indikator-indikator pada budaya organisasi seperti misi, konsistensi, adaptabilitas, dan keterlibatan mendukung variabel budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan.

H3 : Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.

C. Hasil Penelitian Terdahulu

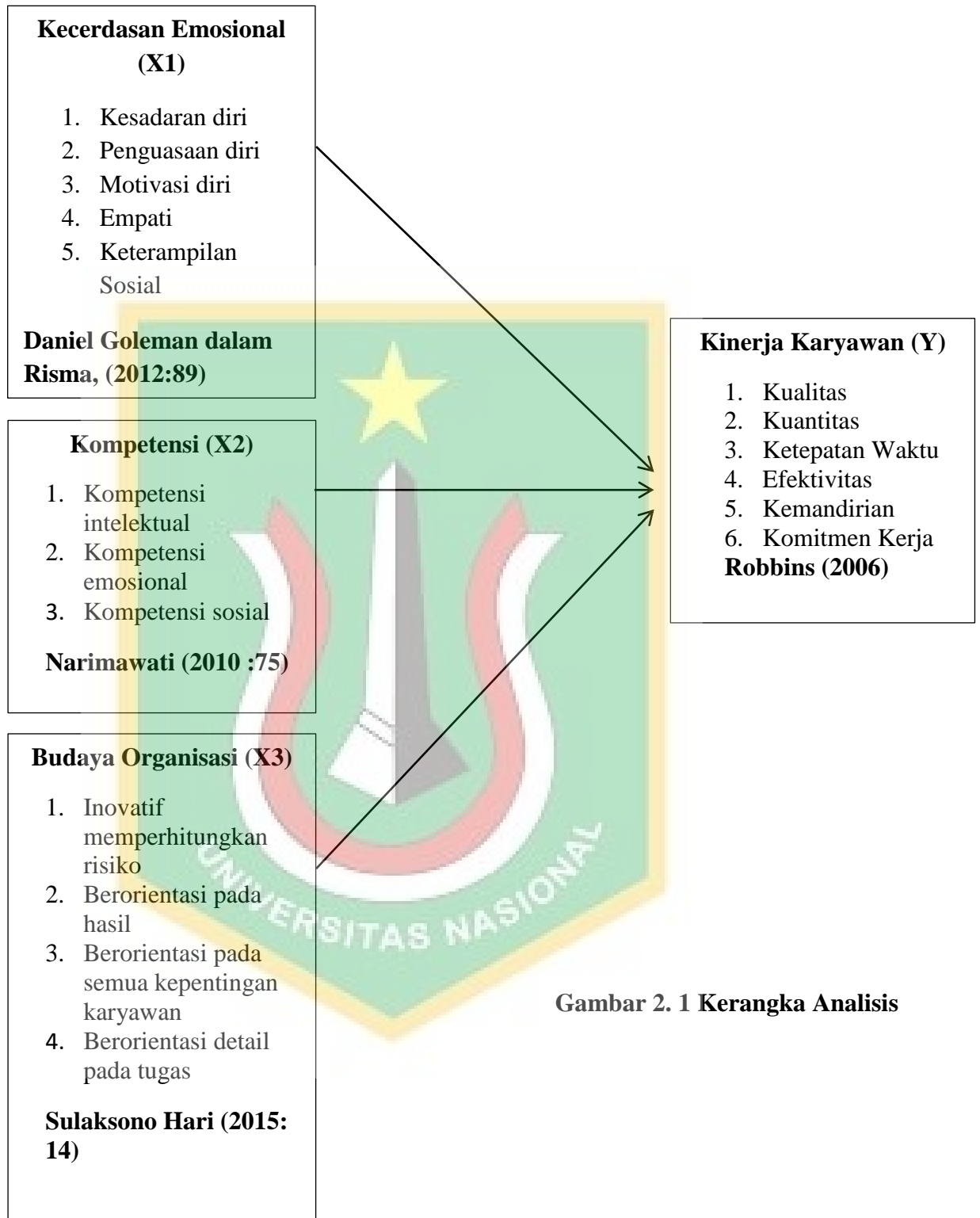
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel X	Variabel Y	Hasil Penelitian
1.	Silmy Amalia dan Ridwan Purnama (2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Comnets Plus di Bandung	<ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Pegawai 	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Comnets Plus di Bandung
2.	Tulus Wahyu K, Sudarwati, dan Djumali (2019)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Setda Kabupaten Wonogiri	<ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional • Kompetensi • Motivasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Pegawai 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kompetensi, dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

					kinerja pegawai Setda Kabupaten Wonogiri.
3.	Jauhar Rafii	Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi • Komunikasi • Budaya Organisasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, komunikasi, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan.
4.	Asparida Zaili Rusli dan Febri Yuliani	Kompetensi, Budaya Organisasi, dan Kinerja Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi • Budaya Organisasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

					kinerja karyawan.
5.	Syahyuni dan Tio Erdhiansyah P	Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Fast Food Indonesia Tbk. (KFC Cabang Demang Lebar Daun) Palembang	<ul style="list-style-type: none"> • Budaya Organisasi • Komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Fast Food Indonesia Tbk. (KFC Cabang Demang Lebar Daun) Palembang.

D. Kerangka Analisis



Gambar 2. 1 Kerangka Analisis

E. Hipotesis

H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang Kota Jakarta Selatan.

H2 : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang Kota Jakarta Selatan.

H3 : Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kemang Kota Jakarta Selatan.

