

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri *food and beverage* (F&B) di Indonesia saat ini mengalami dinamika yang sangat menarik. Pandemi COVID-19 yang dimulai pada awal 2020 memberikan dampak besar pada industri F&B Pembatasan sosial, *lockdown*, dan pembatasan kapasitas restoran mengakibatkan penurunan tajam dalam kunjungan pelanggan dan pendapatan. Pandemi COVID-19 sempat memberikan dampak signifikan, namun juga mempercepat transformasi model bisnis restoran, seperti penerapan teknologi untuk layanan pengantaran (*delivery*) dan *take-away*, serta peningkatan fokus pada kebersihan dan protokol (Purwanti, 2020).

Industri F&B di Indonesia merupakan salah satu sektor ekonomi yang penting. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor ini terus mengalami pertumbuhan yang signifikan dan memberikan kontribusi besar terhadap produk domestik bruto (PDB) negara, serta menunjukkan tanda-tanda pemulihan yang cukup kuat. Dengan populasi yang besar dan terus berkembang, permintaan akan produk makanan dan minuman semakin meningkat, memberikan dorongan kuat terhadap pertumbuhan industri ini. Pertumbuhan ekonomi yang stabil, peningkatan daya beli masyarakat, serta urbanisasi yang cepat di Indonesia mendorong konsumsi makanan dan minuman. Masyarakat kota dengan gaya hidup yang lebih cepat dan konsumsi yang lebih tinggi mendorong permintaan untuk produk-produk siap saji, makanan kemasan, dan minuman beragam (Kusnandar, 2022).

Pemerintah Indonesia memberikan dukungan terhadap industri makanan dan minuman melalui berbagai kebijakan dan regulasi. Kebijakan yang mendukung pengembangan industri lokal, seperti insentif bagi UMKM, perlindungan terhadap produk lokal dan berkontribusi pada pertumbuhan sektor ini. Regulasi terkait keamanan pangan dan standar kualitas juga semakin diperketat untuk melindungi konsumen dan meningkatkan daya saing produk. Industri ini terus berkembang dan bertumbuh dalam beberapa tahun terakhir, ditandai dengan munculnya berbagai jenis restoran baru dengan konsep dan menu yang beragam (Rohim, 2023).

Meskipun pertumbuhan restoran menunjukkan *trend* positif, sektor ini menghadapi tantangan seperti kenaikan harga bahan baku, persaingan yang ketat, dan perubahan regulasi. Namun, tantangan ini juga menghadirkan peluang untuk inovasi dan diferensiasi. Restoran yang mampu menghadapi tantangan ini dengan strategi yang kreatif dan adaptif akan dapat meraih keuntungan dan pertumbuhan di pasar yang dinamis ini (Purwanto, 2023). Berikut data pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2023.



Sumber: Data Industri *Research*, diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Bank Indonesia (BI) (2024)

Gambar 1.1
Pertumbuhan Tahunan Industri Penyedia Makanan dan Minuman

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa sejak tahun 2020, tren data pertumbuhan industri penyedia makanan minuman, restoran, dan sejenisnya selalu naik, serta di dukung kenaikan PDB yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap industri *food & beverage* (F&B) cenderung populer di Indonesia. Fenomena ini menjadikan banyak pemain bisnis yang terjun ke industri makanan dan minuman, karena besarnya potensi keuntungan yang bisa diraih dan bisa dijalankan di wilayah manapun. Banyaknya restoran yang ada, tentu meningkatkan intensitas persaingan usaha kuliner. Ketidakmampuan bersaing dapat menjadi ancaman serius bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu secara proaktif melakukan upaya untuk meningkatkan daya saingnya agar dapat bertahan dan tumbuh di pasar yang kompetitif. Kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu faktor utama untuk meningkatkan efisiensi organisasi dan menciptakan keunggulan kompetitif dalam restoran. Di samping itu, kualitas makanan juga merupakan komponen penting dalam memuaskan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan dan makanan berkualitas, restoran dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, yang berkontribusi pada pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang bisnis (Amidi et al., 2022).

Faktor lain dalam meningkatkan efisiensi organisasi dan menciptakan keunggulan kompetitif dalam restoran yaitu sumber daya manusia (SDM). SDM merupakan kunci pokok bagi organisasi dalam menjalankan tujuannya, secanggih apapun alat yang ada dalam organisasi kalau tidak dibarengi dengan kemampuan SDM yang baik maka dapat dipastikan proses organisasi tidak dapat berjalan lancar

(Ajabar, 2020:4). Dalam industri F&B, di mana interaksi antar manusia sangat berperan dalam keberhasilan organisasi, penerapan strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang tepat menjadi sangat krusial. Ketika perusahaan menghadapi masalah terkait rendahnya kemampuan karyawan, dampaknya bisa sangat besar, seperti pengaruh terhadap kecepatan layanan, konsistensi kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Ketidacukupan kemampuan ini tidak hanya menghambat efisiensi operasional, tetapi juga dapat merusak pengalaman pelanggan. Jika karyawan tidak memahami standar operasional prosedur atau tidak memiliki keterampilan yang memadai, pelanggan berpotensi merasa kecewa, yang dapat mengurangi loyalitas serta reputasi merek (Rahardjo, 2022:34).

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai, baik secara individu maupun kelompok, dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan, dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Hal ini melibatkan kemampuan, ketekunan, kemandirian, serta kemampuan mengatasi masalah dalam batas waktu yang ditentukan, secara legal dan sesuai dengan norma hukum serta etika (Busro, 2018:89). Kecerdasan emosional adalah kemampuan dalam mengenali dan memahami emosi diri, mengelola, memotivasi diri, mampu memahami emosi orang lain, dan menjalin hubungan dengan orang lain serta mengaplikasikannya agar bermanfaat dalam kehidupan pribadi dan sosial (Ruhibnur, 2023: 59).

Kecerdasan spiritual adalah kemampuan jiwa untuk bertindak berdasarkan hal-hal positif dan memberikan makna spiritual dalam setiap tindakan. Dengan kecerdasan spiritual, seseorang dapat lebih mengenali diri dan lingkungannya, serta

berpikir dengan perspektif yang positif (Darmadi, 2018:19). OCB adalah perilaku individu yang melampaui tanggung jawab yang ditetapkan dan tidak secara langsung diakui dalam sistem penghargaan formal (Afandi, 2021:134). Efikasi diri adalah pandangan individu mengenai kemampuannya untuk berfungsi sesuai dengan situasi yang dihadapi, yang lebih berkaitan dengan aspek psikologis atau keyakinan individu daripada keterampilan yang dimiliki (Cahyadi, 2021:5).

Pertumbuhan PT. Rocket Chicken Indonesia, khususnya cabang Kudus, menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam periode empat tahun. Pada tahun 2020, perusahaan ini hanya memiliki empat cabang. Namun, hingga tahun 2024, jumlah cabang telah meningkat menjadi 12. Pertumbuhan ini mencerminkan strategi ekspansi yang berhasil, meskipun perusahaan masih dihadapkan pada tantangan terkait kinerja karyawan, yang terlihat dari ulasan negatif pelanggan di *Google Review*, seperti yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Tabel 1.1. Data Masalah Kinerja Karyawan

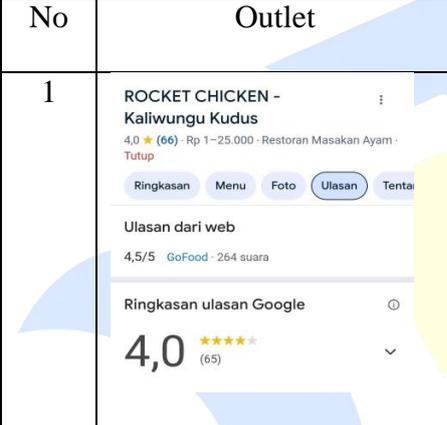
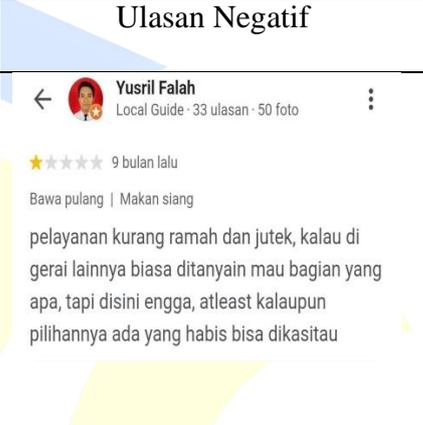
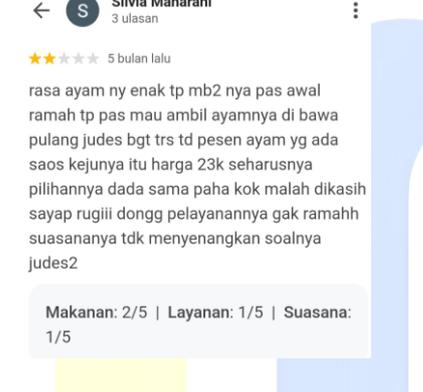
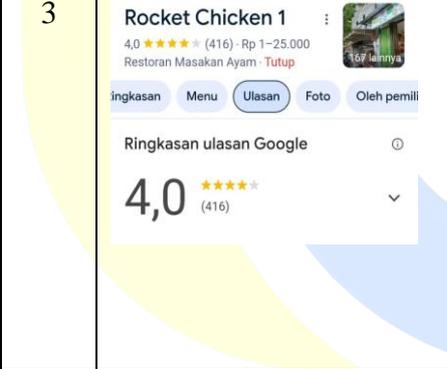
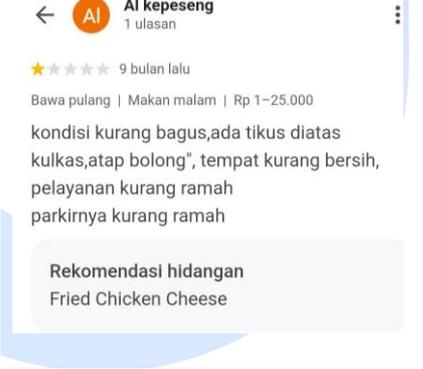
No	Outlet	Ulasan Negatif
1	<p>Rocket Chicken Purwosari</p> <p>4,2 ★★★★★ (369) · Rp 1–25.000</p> <p>Restoran Masakan Ayam · Tutup</p> <p>Ringkasan Menu Foto Ulasan Tentang</p> <p>Ringkasan ulasan Google</p> <p>4,2 ★★★★★ (369)</p>	<p>Pisang Keju 22 2 ulasan</p> <p>★★★★★ 9 bulan lalu</p> <p>Pesanan antar Makan siang</p> <p>Ka ayam belum matang jangan dijual plis kasian yg beli mau makan gajadi makan Sop nya tolong ka</p> <p>Makanan: 1/5</p>
2	<p>Rocket Chicken Brayung Kudus</p> <p>3,2 ★★★★★ (43) · Rp 1–25.000</p> <p>Restoran Masakan Ayam · Tutup</p> <p>Ringkasan Foto Ulasan Tentang</p> <p>Ringkasan ulasan Google</p> <p>3,2 ★★★★★ (43)</p>	<p>Siti Aminah 1 ulasan</p> <p>★★★★★ setahun lalu</p> <p>Pelayanan nya mohon diperbaiki, pesan steak+lemon tea malah di kasih steak ada nasinya es nya malah es teh, tunggu steak lama² pas datang gaada garpu, pisau sama saos nya pas minta dikasih malah dikasih saos sachet nya.. Beda dari cabang rocket lain</p> <p>Layanan: 1/5</p>

Sumber: *Google Review* Rocket Chicken cabang Kudus, 2024

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa adanya keluhan pelanggan diantaranya produk yang disajikan belum matang dan ketidaksesuaian makanan

yang diterima pelanggan. Hal tersebut menggambarkan adanya masalah pada kinerja karyawan. Selain itu terdapat beberapa permasalahan lainnya diantaranya masalah kecerdasan emosional yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2.
Data Masalah Kecerdasan Emosional

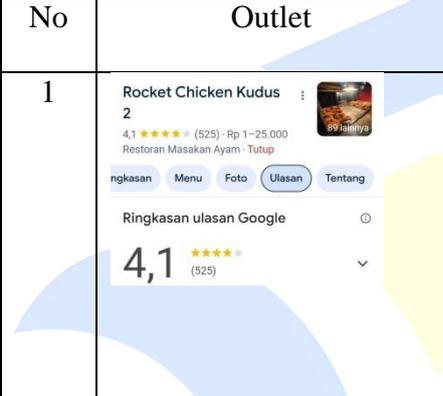
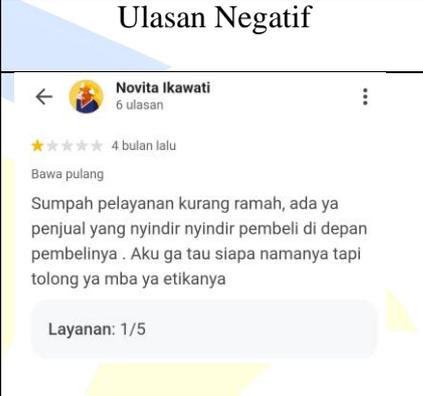
No	Outlet	Ulasan Negatif
1	 <p>ROCKET CHICKEN - Kaliwungu Kudus 4,0 ★ (66) · Rp 1–25.000 · Restoran Masakan Ayam · Tutup</p> <p>Ringkasan Menu Foto Ulasan Tentang</p> <p>Ulasan dari web 4,5/5 GoFood · 264 suara</p> <p>Ringkasan ulasan Google 4,0 ★★★★★ (65)</p>	 <p>←  Yusril Falah Local Guide · 33 ulasan · 50 foto</p> <p>★★★★★ 9 bulan lalu</p> <p>Bawa pulang Makan siang</p> <p>pelayanan kurang ramah dan jutek, kalau di gerai lainnya biasa ditayain mau bagian yang apa, tapi disini engga, atleast kalaupun pilihannya ada yang habis bisa dikasitau</p>
2	 <p>Rocket Chicken Gebog Kudus 4,2 ★ (58) · Rp 1–25.000 · Restoran Masakan Ayam · Buka</p> <p>Ringkasan Menu Foto Ulasan Tentang</p> <p>Ringkasan ulasan Google 4,2 ★★★★★ (58)</p>	 <p>←  Silvia Maharani 3 ulasan</p> <p>★★★★★ 5 bulan lalu</p> <p>rasa ayam ny enak tp mb2 nya pas awal ramah tp pas mau ambil ayamnya di bawa pulang judes bgt trs td pesen ayam yg ada saos kejunya itu harga 23k seharusnya pilihannya dada sama paha kok malah dikasih sayap rugiii dongg pelayanannya gak ramahh suasananya tdk menyenangkan soalnya judes2</p> <p>Makanan: 2/5 Layanan: 1/5 Suasana: 1/5</p>
3	 <p>Rocket Chicken 1 4,0 ★★★★★ (416) · Rp 1–25.000 Restoran Masakan Ayam · Tutup</p> <p>Ringkasan Menu Ulasan Foto Oleh pemili</p> <p>Ringkasan ulasan Google 4,0 ★★★★★ (416)</p>	 <p>←  Al kepeseng 1 ulasan</p> <p>★★★★★ 9 bulan lalu</p> <p>Bawa pulang Makan malam Rp 1–25.000</p> <p>kondisi kurang bagus,ada tikus diatas kulkas,atap bolong", tempat kurang bersih, pelayanan kurang ramah parkirnya kurang ramah</p> <p>Rekomendasi hidangan Fried Chicken Cheese</p>

Sumber: *Google Review Rocket Chicken cabang Kudus, 2024*

Berdasarkan tabel 1.2, terlihat bahwa adanya keluhan pelanggan yaitu pelayanan yang kurang ramah seperti bersikap judes. Hal tersebut menggambarkan

adanya masalah pada kecerdasan emosional. Selain itu terdapat beberapa permasalahan lainnya diantaranya masalah kecerdasan spiritual yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

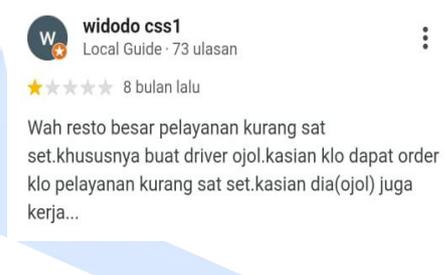
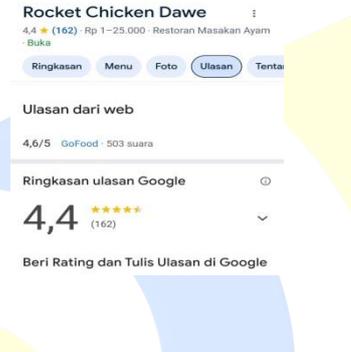
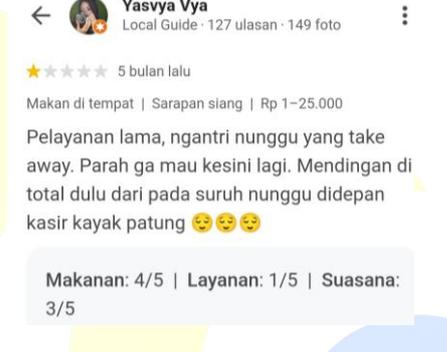
Tabel 1.3.
Data Masalah Kecerdasan Spiritual

No	Outlet	Ulasan Negatif
1		
2		

Sumber: *Google Review Rocket Chicken cabang Kudus, 2024*

Berdasarkan tabel 1.3, terlihat bahwa adanya keluhan pelanggan yaitu karyawan yang menyindir-nyindir pembeli dan pelayanan yang terburu-buru. Hal tersebut menggambarkan adanya masalah pada kecerdasan spiritual. Selain itu terdapat beberapa permasalahan lainnya diantaranya masalah OCB yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

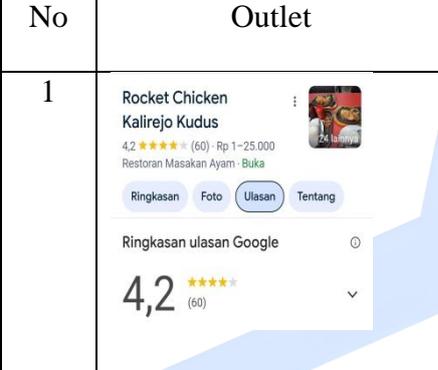
Tabel 1.4.
Data Masalah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

No	Outlet	Ulasan Negatif
1	 <p>Rocket Chicken Gribig 4,6 ★★★★★ (53) · Rp 1–25.000 Restoran Masakan Ayam · Tutup</p> <p>Ringkasan ulasan Google 4,6 ★★★★★ (53)</p>	 <p>widodo css1 Local Guide · 73 ulasan</p> <p>★★★★★ 8 bulan lalu</p> <p>Wah resto besar pelayanan kurang sat set.khususnya buat driver ojol.kasian klo dapat order klo pelayanan kurang sat set.kasian dia(ojol) juga kerja...</p>
2	 <p>Rocket Chicken Dawe 4,4 ★★★★★ (162) · Rp 1–25.000 · Restoran Masakan Ayam</p> <p>Ulasan dari web 4,6/5 GoFood · 503 suara</p> <p>Ringkasan ulasan Google 4,4 ★★★★★ (162)</p>	 <p>Yasvya Vya Local Guide · 127 ulasan · 149 foto</p> <p>★★★★★ 5 bulan lalu</p> <p>Makan di tempat Sarapan siang Rp 1–25.000</p> <p>Pelayanan lama, ngantri nunggu yang take away. Parah ga mau kesini lagi. Mendingan di total dulu dari pada suruh nunggu didepan kasir kayak patung 🙄🙄🙄</p> <p>Makanan: 4/5 Layanan: 1/5 Suasana: 3/5</p>
3	 <p>Rocket Chicken Wates Kudus 4,5 ★★★★★ (8) · Restoran Cepat Saji</p> <p>Ringkasan ulasan Google 4,5 ★★★★★ (8)</p>	 <p>Sokhib Rukan 2 ulasan · 1 foto</p> <p>★★★★★ 3 bulan lalu</p> <p>Pelayanan lama</p> <p>Layanan: 1/5 Suasana: 1/5</p>

Sumber: *Google Review Rocket Chicken cabang Kudus, 2024*

Berdasarkan tabel 1.4, terlihat bahwa adanya keluhan pelanggan yaitu pelayanan yang lama. Hal tersebut menggambarkan adanya masalah pada OCB. Selain itu terdapat beberapa permasalahan lainnya diantaranya masalah efikasi diri yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.5.
Data Masalah Efikasi Diri

No	Outlet	Ulasan Negatif
1	 <p>Rocket Chicken Kalirejo Kudus 4,2 ★★★★★ (60) · Rp 1–25.000 Restoran Masakan Ayam · Buka</p> <p>Ringkasan Foto Ulasan Tentang</p> <p>Ringkasan ulasan Google</p> <p>4,2 ★★★★★ (60)</p>	 <p>←  Sulistya 12 2 ulasan</p> <p>★★★★★ 7 bulan lalu</p> <p>Makan di tempat Makan siang Rp 1–25.000</p> <p>Emg gak SOP ya. Tiap ngelayanin selalu cemberut wajahnya gak ada ramah'nya sama sekali. Teruntuk kasir yang bernama KATIA</p>
2	 <p>Rocket Chicken Jekulo 4,0 ★★★★★ (62) · Rp 1–25.000 Restoran Masakan Ayam · Tutup</p> <p>Ringkasan Menu Ulasan Foto Ten</p> <p>Ringkasan ulasan Google</p> <p>4,0 ★★★★★ (62)</p>	 <p>←  Humaedah Azzahro 2 ulasan</p> <p>★★★★★ 7 bulan lalu</p> <p>Pelayannya judess bgt. Bru dteng udh diketusin. Ganti aja pelayannya</p> <p>Makanan: 1/5 Layanan: 1/5 Suasana: 2/5</p>

Sumber: *Google Review Rocket Chicken cabang Kudus, 2024*

Berdasarkan tabel 1.5, terlihat bahwa adanya keluhan pelanggan yaitu pelayan yang selalu cemberut, judes serta ketus. Hal tersebut menggambarkan adanya masalah pada efikasi diri.

Dari permasalahan yang terjadi, penting untuk mengeksplorasi penelitian terdahulu terkait variabel. Terdapat perbedaan penelitian antara variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yaitu berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Borman & Phanca Bakti (2021) dan Randing et al. (2023) yang menyatakan kecerdasan emosional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Swandewi et al. (2024) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja. Kessi et al. (2022) menyatakan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh dan tidak signifikan pada kinerja karyawan, sedangkan menurut Latief

& Asniwati, (2023) Kecerdasan Spiritual memiliki efek positif dan signifikan pada kinerja karyawan.

Apriani et al. (2023) menyatakan bahwa OCB tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardani et al., (2021) menyatakan bahwa OCB berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Pegawai. Ali & Wardoyo, (2021) menyatakan bahwa efikasi diri tidak berpengaruh dan tidak signifikan kepada kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiani et al., (2023), menyatakan bahwa efikasi diri secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang terjadi, menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, OCB, dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia Cabang Kudus”**

1.2. Ruang Lingkup

Berdasarkan Latar Belakang, agar tidak terjadi pembahasan yang meluas atau menyimpang, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Objek yang diambil dalam penelitian ini adalah PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus

- b. Variabel pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel independen yang terdiri dari kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, OCB, dan efikasi diri, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan.
- c. Responden pada penelitian ini adalah Karyawan PT. Rocket Chicken cabang Kudus
- d. Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan setelah proposal disetujui

1.3. Perumusan Masalah

Terdapat beberapa permasalahan terkait kinerja karyawan yaitu,

1. Makanan yang disajikan belum matang, restoran tampak kotor, dan ketidaksesuaian makanan yang diterima pelanggan. Hal ini menandakan terdapat masalah pada kinerja karyawan yaitu terkait *quality of output*, *efficiency of work completed*, serta ketelitian yang dilakukan karyawan (Tabel 1.1).
2. Pelayanan yang kurang ramah dan tiba-tiba menunjukkan sikap judes. Hal ini menandakan terdapat masalah pada kecerdasan emosional yaitu terkait kesadaran diri, kemampuan manajemen stres, kemampuan adaptif, empati dan keterampilan sosial yang dilakukan karyawan (Tabel 1.2).
3. Karyawan yang menyindir-nyindir pembeli dan pelayanan yang terburu-buru. Hal ini menandakan terdapat masalah pada kecerdasan spiritual terkait *embodiment* dan *relationality* yang dilakukan karyawan (Tabel 1.3).
4. Pelayanan lama yang menandakan terdapat masalah OCB terkait *helping behavior* yang dilakukan karyawan (Tabel 1.4).

5. Pelanggan mengeluhkan pelayan yang selalu cemberut, judes serta ketus. Hal ini menandakan terdapat masalah efikasi diri terkait pada tingkat kemampuan diri, optimisme, tanggung jawab, serta ketahanan terhadap hambatan yang dilakukan karyawan (Tabel 1.5).

Dengan demikian, pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus?
- b. Bagaimana kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus?
- c. Bagaimana OCB berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus?
- d. Bagaimana efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus?
- e. Bagaimana kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, OCB, dan efikasi diri secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus.
- b. Menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus.

- c. Menganalisis pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus.
- d. Menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus.
- e. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, OCB, dan efikasi diri secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya pemahaman mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan dampak sinergis kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, OCB, dan efikasi diri terhadap kinerja individu dalam organisasi restoran cepat saji. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan model pengembangan sumber daya manusia yang lebih holistik dan efektif.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan membantu PT. Rocket Chicken Indonesia cabang Kudus merancang program-program yang fokus pada peningkatan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, OCB, dan efikasi diri karyawan. Dengan demikian, diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan serta pencapaian tujuan organisasi.