

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti telah melakukan penelitian tentang pengaruh kompetensi serta kompensasi terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jombang. Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul, Peneliti, Tahun	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Analisis Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Kartasura (Sulistiyowati, 2018)	Kompetensi (X_1), Kompensasi (X_2), Beban Kerja (X_3), Kinerja (Y)	Analisis Jalur (Path Analysis)	Kompetensi, Kompensasi, Beban Kerja, dan Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Kartasura
2.	Pengaruh Kompetensi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Aparatur Pengawas Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Distyawaty (2017)	Kompensasi (X_1), Pengembangan Karir (X_2), Kinerja (Y)	Analisis Data Regresi Linier Berganda	Kompetensi dan Pengembangan Karir berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.
3.	Analisis Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan, Kompensasi serta Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan	Pelatihan dan Pengembangan (X_1), Kompensasi (X_2), Kompetensi (X_3), Kinerja (Y)		Pelatihan dan pengembangan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Semarang, sedangkan kompensasi dan kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan

	(Studi Pada PT. Pos Semarang) Rafdan Rahinnaya dan Mirwan Surya Perdhana (2016)			signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Semarang.
4.	Pengaruh Kompetensi Intelektual dan Pengembangan Karir Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Wija Kusuma Nadi) Ni Luh Putu Sukmayanti, IWayan Bagia, I Wayan Suwendra (2016)	Kompetensi Intelektual (X_1), Pengembangan Karir (X_2), Kinerja (Y)	Analisis Data Jalur (Path Analysis)	Kompetensi intelektual dan pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Wija Kusuma Nadi, pengaruh positif dari kompetensi intelektual terhadap pengembangan karir karyawan PT Wija Kusuma Nadi, pengaruh positif kompetensi intelektual terhadap kinerja karyawan PT Wija Kusuma Nadi, pengaruh positif pengembangan karir karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Wija Kusuma Nadi.
5.	Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Aquafarm Nusantara Semarang). Sri Rahayuningsih (2017)	Kompetensi (X_1), Kompensasi (X_2), Pengembangan Karir (X_3), Kinerja (Y)	Analisi Data Regresi Linier Berganda	Kompetensi, kompensasi, dan pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Aquafarm Nusantara Semarang.
6.	<i>Impact of Compensation, Performance Evaluation and Promotion Practices on Government Employees Performance VS Private Employees Performance</i> . Jamil Bilal, Sarfaraz Naintara Raja (2011)	<i>Compensation, Performance Evaluation, Promotion Practices and Employees Performance.</i>	Regresi linier	Hasil penelitian bahwa Kompensasi, kompetensi, budaya organisasi dan komitmen organisasi secara parsial atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga ahli. Kontribusi pengaruh secara bersama-sama (R^2) sebesar 85% sedangkan sisanya 15% dipengaruhi oleh variabel lain, namun komitmen organisasional secara parsial paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja ahli.

Dari tabel penelitian terdahulu diatas dapat dilihat bahwa terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Persamaan yang dimiliki antara beberapa penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti hasil kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kompetensi maupun kompensasi, sedangkan perbedaannya dengan penelitian terdahulu pada tabel diatas terletak pada lokasi atau objek yang dijadikan tempat penelitian serta waktu yang diambil saat penelitian.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Kompetensi secara umum adalah sebuah kecakapan, keterampilan, dan kemampuan. Kata dasarnya yaitu kompeten yang memiliki arti cakap, mampu atau terampil. Dalam konteks manajemen SDM, istilah kompetensi mengacu pada karakteristik individu yang menjadikannya berhasil dalam melaksanakan pekerjaan. Beberapa pihak biasanya menggunakan istilah kompetensi merupakan kemampuan untuk melakukan kinerja (*the ability to perform*). Hal ini dikarenakan ketidak efektifan suatu pekerjaan bisa dipengaruhi oleh keterampilan dalam bekerja, pengetahuan tentang pekerjaan, perilaku atau sikap saat menghadapi pekerjaan dan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Sudarmanto (2011) mengatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan.

Rivai (2011) mengatakan kompetensi yang dimiliki karyawan secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi perusahaan dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen.

Wibowo (2012) menyatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan dan tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian para ahli yang telah disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu gambaran dasar tentang pengetahuan, keterampilan, bakat, sifat personalitas, yang dijadikan standar kinerja agar dapat menuntaskan suatu pekerjaan dengan efektif dan efisien.

Pelaksanaan standar kompetensi dimaksudkan untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkompeten, yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan sikap yang baik untuk melaksanakan pekerjaan serta mengisi jabatan tertentu agar dapat menghasilkan kinerja yang maksimal. Kebutuhan untuk setiap pekerjaan sangat beragam dengan demikian standar kompetensi harus dipersiapkan lalu dilaksanakan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga pekerjaan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan lancar sesuai dengan prosedur yang benar.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama (Wibowo, 2011). Terdapat 5 (lima) karakteristik atau komponen kompetensi yaitu:

1. Motif, adalah hal yang secara berkesinambungan dipikirkan atau diinginkan orang sehingga tindakan motif mendorong, mengarahkan dan memilih perilaku menuju tindakan juga tujuan tertentu.
2. Sifat, adalah karakteristik dan respon yang konsisten terhadap situasi dan informasi.
3. Konsep diri, adalah sikap nilai atau citra diri seseorang, percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam setiap situasi ialah bagian dari konsep diri setiap individu.
4. Pengetahuan, dalam bidang spesifik adalah informasi yang dimiliki seseorang, kompetensi yang kompleks merupakan pengetahuan, gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan untuk memprediksi nilai prestasi kerja pada pengetahuan.
5. Keterampilan, merupakan kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu, kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual.

c. Indikator Kompetensi

Menurut Sudarmanto (2014) kompetensi dapat diukur dengan indikator, sebagai berikut:

1. Keterampilan (*Skill*)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik maupun manual secara tertentu.

2. Pengetahuan (*Knowledge*)

Yaitu pengetahuan atau informasi yang dimiliki oleh seseorang dalam bidang spesifik tertentu.

3. Konsep diri (*Self Concept*)

Adalah sikap, nilai dan citra diri seseorang.

2.2.2 Kompensasi

a. Pengertian Kompensasi

Menurut Hasibuan (2013) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Sedangkan menurut pendapat William B. Wether dan Keith Davis dalam buku Hasibuan (2013) mengatakan bahwa kompensasi adalah apa yang seorang pekerja terima sebagai balasan dari pekerjaan yang diberikannya. Baik upah perjam maupun gaji periodik diatur dan dikelola oleh bagian personalia.

Andrew F. Sikula dalam buku Hasibuan (2013) menyatakan kompensasi adalah segala sesuatu yang dikonstruksikan atau dianggap sebagai suatu balas jasa. Berdasarkan pengertian dari beberapa penulis yang menerangkan kompensasi sehingga disimpulkan bahwa imbalan yang diberikan oleh perusahaan pada karyawan baik secara finansial ataupun non finansial guna memberikan apresiasi terhadap apa yang dikerjakannya untuk perusahaan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompensasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi menurut Hasibuan (2013) adalah:

1. Permintaan dan penawaran tenaga kerja

Jika pencari kerja (penawaran) lebih banyak dari lowongan pekerjaan ada (permintaan) maka kompensasi relative kecil. Sebaliknya jika pencari lowongan kerja tidak lebih dari pada lowongan pekerjaan yang ditawarkan, maka kompensasi relative semakin besar.

2. Kemampuan dan ketersediaan perusahaan

Apabila kemampuan dan ketersediaan perusahaan dalam membayar semakin baik maka tingkat kompensasi akan semakin besar. Tetapi sebaliknya, jika kemampuan dan ketersediaan perusahaan untuk membayar tidak memenuhi kebutuhan maka tingkat kompensasi juga relative kecil.

3. Serikat buruh atau organisasi karyawan

Pada saat serikat buruhnya kuat maka berpengaruh pada tingkat kompensasi yang semakin tinggi, dan sebaliknya.

4. Produktivitas kerja karyawan

Jika produktivitas semakin baik menjadikan tingkat kompensasi yang diberikan juga akan semakin tinggi, dan begitu pula sebaliknya.

5. Pemerintah dan undang-undang dan Keppres

Pemerintah dengan undang-undang dan keppres menetapkan besarnya batas upah minimum. Peraturan pemerintah ini penting agar atasan tidak berlaku sewenang-wenang dalam menetapkan besaran upah karyawan.

6. Biaya hidup

Pada saat biaya hidup di suatu daerah itu tinggi permintaan tingkat kompensasi menjadi semakin besar, begitu pula sebaliknya.

7. Posisi jabatan karyawan

Posisi jabatan karyawan yang semakin tinggi akan menghasilkan tingkat kompensasi yang tinggi pula, dan begitu pula sebaliknya.

8. Pendidikan serta pengalaman kerja

Jika pendidikan karyawan lebih tinggi dan pengalaman kerja lebih lama maka hal tersebut akan menjadi bahan pertimbangan untuk mendapatkan kompensasi yang semakin besar.

9. Kondisi perekonomian nasional

10. Semakin majunya kondisi perekonomian nasional maka tingkat kompensasi juga akan semakin tinggi.

11. Jenis serta sifat pekerjaan

Semakin tinggi tingkat resiko pekerjaan yang dilakukan maka semakin tinggi pula kompensasi yang diberikan.

Dari beberapa faktor yang telah disebutkan diatas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi besar kecilnya tingkat kompensasi. Hal tersebut perlu mendapatkan perhatian lebih supaya prinsip pengupahan menjadi lebih adil, layak, dan dapat mencapai produktivitas, kepuasan, serta kinerja yang lebih baik.

c. Indikator Kompensasi

Kompensasi diberikan sebagai imbal balik terhadap jasa karyawan yang diberikan oleh perusahaan. Hal tersebut diharapkan mampu memberikan yang terbaik untuk perusahaan dan karyawan lebih termotivasi untuk bekerja lebih maksimal (Hasibuan, 2014). Yang menyatakan bahwa kompensasi memiliki 5 indikator sebagai berikut:

1. Gaji

Bayaran yang diberikan untuk karyawan secara rutin setiap bulannya walaupun tidak masuk kerja maka gaji yang diterima tetap penuh.

2. Insentif

Penghargaan yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktifitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap dan dapat berubah-ubah sewaktu-waktu.

3. Bonus

Pembayaran tambahan yang diberikan setelah memenuhi sasaran kinerja.

4. Asuransi

Penanggulangan atas resiko kerugian akibat kehilangan manfaat yang disebabkan oleh hal yang tak terduga dan sebagai bentuk tanggung jawab kepada pihak ketiga yang timbul akibat peristiwa yang tidak bisa dipastikan tadi.

2.2.3 Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Mangkunegara (2014) tentang kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Wilson (2012) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai beberapa persyaratan tertentu untuk dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Begitupun menurut pendapat dari Sutrisno (2010) menyatakan bahwa kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan bias menjalankan fungsinya dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang diperhitungkan dari segi kualitas dan kuantitas serta efisien dan keefektifannya untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah dibuat.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, menurut Mangkunegara (2014) menjelaskan bahwa faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Dapat diartikan bahwa faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, dimana faktor internal ini dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang dan kemampuan seseorang, sehingga erat kaitannya dengan kompetensi yang dimiliki karyawan. Yang kedua yaitu faktor eksternal, yang merupakan faktor kinerja karyawan yang terpengaruh dari luar, seperti lingkungan kerja. Ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor individu, faktor dukungan organisasi dan faktor dukungan manajemen. Berikut penjelasan ketiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, (Simanjuntak, 2012):

1. Faktor Individu

Faktor individu meliputi kemampuan dan keterampilan melakukan pekerjaan. Dimana kompetensi diantaranya mencakup kemampuan dan keterampilan melakukan pekerjaan serta motivasi dan etos kerja karyawan.

2. Faktor Dukungan Organisasi

Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan memerlukan dukungan organisasi tempatnya bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran

tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.

3. Faktor Dukungan Manajemen

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja sehingga menghasilkan pekerjaan secara optimal.

Sedangkan menurut pendapat Rahayuningsih (2017) yang menyampaikan ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Faktor keterampilan, pengetahuan dan keahlian karyawan, bila penyebab terganggunya kinerja pegawai karena kurangnya ketetampilan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maka diperlukan pelatihan dan pengembangan dengan cara meningkatkan kualitas pelatihan.
2. Faktor sumber daya yang tersedia, yaitu faktor yang apabila sumber daya yang tersedia terbatas bagi karyawan, maka dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sumber daya tersebut dapat berupa perlengkapan kantor, ruang kantor, staf pendukung dan lain sebagainya.
3. Faktor pengalaman kerja dalam hal menjalin kerjasama dan penerimaan delegasi tugas yang diberikan.

4. Faktor motivasi karyawan, yaitu merupakan faktor motivasi kerja, minat disiplin, dan kemampuan dari karyawan.

Dari uraian faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diatas bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kompetensi yang didukung oleh faktor kemampuan dan keterampilan yang dijelaskan dalam uraian diatas, serta dipengaruhi kompensasi yang didukung oleh faktor dukungan organisasi dan dukungan manajemen sebagaimana yang dijelaskan sesuai dengan faktor-faktor yang tertera diatas.

c. Indikator Kinerja

Pendapat yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2014) tentang kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari pendapat tersebut dapat diuraikan bahwa kinerja karyawan memiliki indikator sebagai berikut:

1. Kualitas pekerjaan

Karyawan pada perusahaan haruslah memenuhi syarat tertentu yang mampu menghasilkan dan memenuhi pekerjaan sesuai kualitas yang sudah distandarkan dalam pekerjaan. Karyawan menghasilkan kinerja baik apabila dapat menghasilkan suatu pekerjaan sesuai dengan persyaratan kualitas yang ditentukan pekerjaan dalam perusahaan tersebut. Hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan baik dapat ditunjukkan dari sedikitnya produk yang rijk.

2. Kuantitas pekerjaan

Karyawan pada perusahaan dapat menghasilkan jumlah produk sesuai dengan standar perusahaan.

3. Tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan

Karyawan memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tupoksi yang mereka dapatkan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah faktor internal dan faktor kemampuan, sehingga jika dihubungkan dengan kompetensi maka, kompetensi merupakan salah satu hal yang timbul dari faktor internal pada kinerja karyawan karena muncul dari dalam diri karyawan itu sendiri, kompetensi juga merupakan salah satu hal yang timbul dari faktor kemampuan pada kinerja karyawan karena didalam kompetensi terdapat kemampuan kinerja karyawan.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayuningsih (2017) yang berjudul Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aquafarm Nusantara Semarang menghasilkan kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Hubungan Kompensasi dengan Kinerja Karyawan

Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan karena memberikan kontribusinya baik pikiran maupun jasa sebagai imbal balik untuk memenuhi kebutuhan keluarga karyawan.

Kompensasi adalah salah satu akibat dari munculnya faktor kinerja karyawan yaitu faktor eksternal dan faktor motivasi, dimana faktor eksternal merupakan hal yang dipengaruhi dari luar, seperti lingkungan kerja, fasilitas kerja dan lain sebagainya. Sedangkan faktor motivasi yang ditimbulkan oleh kinerja karyawan, sehingga muncul kompensasi sebagai salah satu hal untuk memberikan dorongan dan semangat karyawan dalam bekerja.

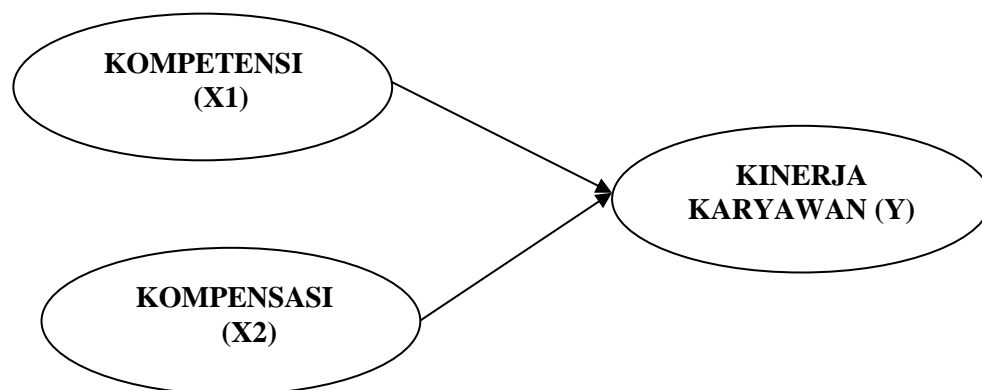
Kompensasi menjadi hal yang mendasar bagi perusahaan kepada karyawannya, jika kompensasi yang diberikan dengan adil oleh perusahaan kepada karyawannya itu memberikan dorongan positif terhadap karyawan sehingga kinerja karyawan meningkat. Kompensasi mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, hal tersebut menjadi motivasi tersendiri bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Martinus (2016) yang berjudul Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Devina Surabaya menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori diatas dan penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan sudah dipelajari, faktor yang berpengaruh pada kinerja adalah kompensasi, yang mana kompensasi karyawan perlu adanya perhatian karena merupakan hasil pendapatan yang karyawan terima dalam bentuk upah yang dapat berbentuk barang dan jasa secara langsung ataupun tidak dari perusahaan. kompensasi merupakan segala hal yang diperoleh karyawan sebagai umpan balik terhadap mereka setelah menyelesaikan tugas dalam bekerja (Sedarmayanti, 2011).

Kerangka konseptual atau kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi. Suatu kerangka pemikiran akan menghubungkan secara teoritis antar variabel penelitian, yaitu antara variabel bebas dan terikat. Kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka konseptual diatas, maka hipotesis- hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut:

H1: Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H2: Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.