

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan, karena dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan yang sangat bermanfaat. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu:

Tabel 2.1

Hasil penelitian terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	VARIABEL	METODE ANALISIS	HASIL
1.	Ni Luh Made herawati <i>etc</i> (2016)	Pengaruh Pengawasan Pimpinan, Disiplin dan Kompetensi Pegawai pada Kinerja Pegawai Inspektorat Kabupaten Tabanan	Pengawasan pegawai (X1) Disiplin pegawai(X2) Kompetensi pegawai (X3) Kinerja (Y)	Analisis regresi linier berganda	Pengawasan, Disiplin dan kompetensi pegawai berpengaruh positif pada kinerja pegawai.
2.	Rio marparung dan Tri dinda Agustin (2013)	Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kejaksaan Tinggi Riau	Pengawasan (X1) Disiplin (X2) Kinerja pegawai (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Pengawasan dan Disiplin kerja sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai kejaksaan tinggi Riau.

Tabel Lanjutan 2.1

3.	Anastasya yuyun Toding (2016)	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pipit Mutiara Indah di Desa Sekatak Buji kabupaten Bulungan	Pengawasan (X1) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Sederhana	Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT pipit mutiara indah desa sekatak buji kabupaten bulungan
4.	Novianita, Rulandari (2017)	Pengaruh pengawasan dan profesionalisme terhadap kinerja staf di kantor urusan sosial di kota administrasi jakarta timur (<i>The Effect Of Supervision and Professionalism on staf performance at the off social Affairs in East Jakarta Administrative City</i>)	Pengawasan (X1) Profesionalisme (X2) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Terdapat pengaruh positif antara pengawasan dan profesionalisme terhadap kinerja karyawan

Sumber : Penelitian Terdahulu

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kinerja Karyawan

2.2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi menurut Wibowo (2007).

Menurut Wibowo (2007) mengatakan bahwa kinerja sebagai gaya manajemen yang dasarnya adalah komunikasi terbuka antara manajer dan karyawan yang menyangkut penetapan tujuan, memberikan umpan balik dan manajer kepada karyawan maupun sebaliknya dari karyawan kepada manajer, demikian pula dengan penilaian kinerja.

Menurut Mathis dan Jackson (2009) menyatakan bahwa kinerja pada umumnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan, secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dari beberapa penjelasan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dilakukan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

2.2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Disebagian besar Organisasi, kinerja para karyawan individual merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan individual menurut Mathis dan Jackson (2009) antara lain yaitu :

1. Kemampuan Individual , terdiri dari beberapa komponen yaitu bakat, minat dan faktor kepribadian.

2. Usaha yang dicurahkan yaitu terdiri dari motivasi, etika kerja, kehadiran dan rancangan tugas.
3. Dukungan organisasi yang diterimanya terdiri dari pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, standar kerja, manajemen dan rekan kerja.

2.2.1.3 Karakteristik Sistem Penilaian Kinerja Yang Tidak Efektif

Menurut Simamora (2006) Sistem penilaian kinerja bisa saja gagal karena beberapa sebab, antara lain sebagai berikut :

1. Sistem yang ditetapkan secara buruk
2. Sistem yang dikomunikasikan secara buruk
3. Sistem yang tidak tepat
4. Sistem yang didukung secara buruk
5. Sistem yang tidak terpantau

2.2.1.4 Indikator Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2006) mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang telah dilakukan dan yang tidak dilakukan oleh karyawan. Indikator Kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson (2006) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas hasil pekerjaan
Yaitu menilai baik tidaknya pekerjaan karyawan serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Kuantitas Pekerjaan

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas, target yang diselesaikan oleh karyawan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan

4. Kemampuan bekerjasama

Kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan rekan kerja maupun dengan atasan.

2.2.2 Pengawasan

2.2.2.1 Pengertian Pengawasan

Pengawasan dalam suatu organisasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting karena dengan adanya pengawasan yang baik dan berkelanjutan maka diharapkan karyawan dapat bekerja dengan baik dan maksimal sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Siagian (2008) menyatakan bahwa “pengawasan kerja merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya”.

Menurut Handoko (2014) pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan kerja dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang system informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan

untuk menjamin bahwa sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

Dari beberapa uraian pendapat ahli diatas dapat dijelaskan bahwa pengawasan adalah suatu proses yang dilakukan oleh perusahaan agar tujuan dan rencana perusahaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan segera melakukan tindakan yang diperlukan jika terjadi kesalahan dalam kegiatannya agar tidak mengganggu proses berjalannya perencanaan yang sudah ditetapkan.

2.2.2.2 Tipe -Tipe Pengawasan

Menurut Handoko (2011) ada tiga tipe dasar dalam pengawasan yaitu :

1. Pengawasan pendahuluan (*feedforward control*). Pengawasan pendahuluan, atau sering disebut *steering controls*, dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan.
2. Pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan (*current control*). Pengawasan ini, sering disebut pengawasan “Ya-Tidak”, *screening control* atau “*berhenti-terus*”; dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung.
3. Pengawasan umpan balik (*feedback control*). pengawasan umpan balik juga dikenal sebagai *past - action controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan.

2.2.2.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pengawasan Karyawan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi adanya pengawasan karyawan. Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi pengawasan karyawan menurut Handoko (2014)

1. Perubahan lingkungan organisasi terjadi terus - menerus dan tak dapat dihindari.
2. Kompleksitas organisasi memerlukan pengawasan formal karena adanya desentralisasi kekuasaan
3. Kesalahan/penyimpangan yang dilakukan anggota perusahaan memerlukan pengawasan.
4. Kebutuhan manajer untuk dapat melihat tugas yang telah diberikan kepada bawahannya.

2.2.2.4 Perancangan Proses Pengawasan

Handoko (2011) telah mengemukakan prosedur untuk penetapan sistem pengawasan. Pendekatannya terdiri atas lima langkah dasar yang dapat diterapkan untuk semua tipe kegiatan pengawasan antara lain :

1. Merumuskan hasil yang diinginkan. Manajer harus merumuskan hasil yang akan dicapai se jelas mungkin.
2. Menetapkan penunjuk (*predictors*). Tujuan pengawasan sebelum dan selama kegiatan dilaksanakan adalah agar manajer dapat mengatasi dan memperbaiki adanya penyimpangan sebelum kegiatan diselesaikan.
3. Menetapkan standar penunjuk dan hasil adalah bagian penting perancangan proses pengawasan. Tanpa penetapan standar, manajer mungkin memberikan

perhatian yang lebih terhadap penyimpangan kecil atau tidak bereaksi terhadap penyimpangan besar.

4. Menetapkan jaringan informasi dan umpan balik. Langkah keempat dalam perancangan suatu siklus pengawasan adalah menetapkan sarana untuk pengumpulan informasi penunjuk dan perbandingan penunjuk terhadap standar.
5. Menilai informasi dan mengambil tindakan koreksi. Langkah terakhir adalah membandingkan penunjuk dengan standar, penentu apakah tindakan koreksi perlu diambil, dan kemudian pengambilan tindakan.

2.2.2.5 Karakteristik-Karakteristik Pengawasan Yang Efektif

Menurut Handoko (2011) Untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut :

1. Akurat. Informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dari *system* pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
2. Tepat waktu. Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
3. *Objektif* dan menyeluruh. Informasi harus mudah dipahami dan bersifat objektif serta lengkap.
4. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategik. Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang dimana penyimpangan -

penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal.

5. *Realistik secara ekonomis*. Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah, atau paling tidak sama, dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
6. *Realistik secara organisasional*. Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi.
7. *Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi*. Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, karena setiap tahap dari proses pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan seluruh operasi, dan informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.
8. *Fleksibel*. Pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.
9. *Bersifat sebagai petunjuk dan operasional*. Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.

2.2.2.6 Indikator Pengawasan

Proses pengawasan adalah serangkaian kegiatan didalam melaksanakan pengawasan terhadap suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi.

Menurut Pandoyo (2007) merumuskan proses atau langkah-langkah yang dapat digunakan sebagai indikator dalam proses pengawasan meliputi :

1. Menentukan ukuran atau pedoman baku atau standar.

Standar terlebih dahulu harus ditetapkan. Ini tidak lain suatu model atau suatu ketentuan yang telah diterima bersama atau yang telah ditentukan oleh pihak yang berwenang. Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil.

2. Mengadakan penilaian atau pengukuran terhadap pekerjaan yang sudah dikerjakan.

Penilaian yang dilakukan oleh pengawas dengan melihat hasil kerjanya dan laporan tertulisnya. Ini dapat dilakukan dengan melalui antara lain : laporan (Lisan atau tertulis), buku catatan harian tentang bagan jadwal atau grafik produksi, inspeksi atau pengawasan langsung, pertemuan dengan petugas-petugas yang bersangkutan, survei yang dilakukan oleh tenaga staf ahli atas badan tertentu.

3. Membandingkan antara pelaksanaan pekerjaan dengan standar yang ada untuk mengetahui penyimpangan yang terjadi.

Ini dilakukan untuk perbandingan antara hasil pengukuran tadi dengan standar, dengan maksud untuk mengetahui apakah diantaranya terdapat suatu perbedaan dan jika ada seberapa besarnya perbedaan, kemudian menentukan perbedaan itu perlu diperbaiki atau tidak.

4. Mengadakan perbaikan atau pembetulan atas penyimpangan yang terjadi, sehingga pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Melakukan tindakan koreksi/perbaikan bila hasil analisa menunjukkan adanya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil

dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan.

2.2.2.7 Manfaat Pengawasan

Manfaat pengawasan menurut Jarwanto (2015) adalah sebagai berikut :

1. untuk memberikan ruang reguler bagi supervisi guna merenungkan isi dan pekerjaan mereka
2. Untuk mengembangkan pemahaman dan keterampilan dalam bekerja
3. Untuk menerima informasi dan *perspektif* lain mengenai pekerjaan seseorang.
4. Untuk menjadi dukungan, baik segi pribadi ataupun pekerjaan.
5. Untuk memastikan bahwa sebagai pribadi dan sebagai orang pekerja tidak ditinggalkan tidak perlu membawa kesulitan.
6. Untuk memiliki ruang guna mengeksplorasi dan mengekspresikan *distress*, *restimulation* pribadi, transferensi atau *counter-transferensi* yang mungkin dibawa oleh pekerjaan.
7. Untuk merencanakan dan memanfaatkan sumberdaya pribadi dan profesional yang lebih baik.
8. Untuk memastikan kualitas pekerjaan

2.2.3 Disiplin Kerja

Kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat

dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Sutrisno (2012) menyatakan bahwa “Disiplin kerja adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis”.

Sedangkan menurut Hasibuan (2014) Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Siagian (2008) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan.

Berdasarkan pengertian disiplin kerja diatas menurut pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap dan perbuatan seseorang atau karyawan dalam menaati semua pedoman, peraturan dan norma-norma yang berlaku yang telah ditentukan oleh organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi.

2.2.3.1 Jenis-Jenis Disiplin Kerja dalam Organisasi

Menurut Hasibuan (2016) jenis disiplin kerja adalah sebagai berikut :

1. Disiplin *Preventif*

Disiplin *preventif* adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti standard dan aturan sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah mendorong disiplin diri diantara para karyawan. Menjaga disiplin diri mereka bukan semata - mata karena dipaksa manajemen.

2. Disiplin *Korektif*

Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan - aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran - pelanggaran lebih lanjut.

3. Pendisiplinan *progresif*.

Tindakan disipliner berulang kali berupa hukuman yang semakin berat, dengan maksud agar pihak pelanggar bisa memperbaiki diri sebelum hukuman berat dijatuhkan.

2.2.3.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Sutrisno (2011) faktor- faktor yang mempengaruhi disiplin kerja antara lain :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dijadikan pegangan
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan
6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan
7. Diciptakannya kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

2.2.3.3 Indikator Disiplin kerja

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, menurut Sutrisno (2011) sebagai berikut :

1. Kesiediaan menyelesaikan tugas tambahan, sikap karyawan yang memiliki kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan dalam menyelesaikan tugas tambahan yang dibebankan.
2. Kepatuhan terhadap pimpinan, karyawan untuk mematuhi dan menaati peraturan-peraturan dan keputusan-keputusan pemimpin.
3. Presensi Kehadiran, tingkat kehadiran karyawan dalam bekerja.
4. Tanggung Jawab Kerja salah satu wujud tanggung jawab karyawan adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan.
5. Ketelitian dalam bekerja, suatu tingkat ketelitian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan

2.2.4 Hubungan Antar Variabel

2.2.4.1 Hubungan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan

Fungsi pengawasan dalam penyelenggara manajemen perusahaan (corporation) sangat diperlukan untuk mencegah berbagai kendala pelaksanaan setiap kegiatan organisasi dilingkungan perusahaan atau badan usaha baik milik pemerintah maupun swasta. Hasil yang diharapkan dari adanya pengawasan adalah meningkatnya kinerja perusahaan. Proses mencapai kinerja yang sesuai dengan hasil yang secara standard telah ditentukan perusahaan melibatkan penggunaan logika untuk mencari cara-cara yang paling ekonomis untuk melaksanakan tugas kerja, serta cara-cara yang mudah dalam melaksanakan tugas kerja.

Proses peningkatan kinerja sebagaimana diatas merupakan suatu indikator yang merupakan suatu aktivitas terencana dan berkesinambungan

serta berhubungan dengan orang lain, maka untuk mencapai kinerja perlu dilakukan pengawasan untuk mengurangi munculnya kesalahan dan memperbaiki peraturan yang kurang efektif.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rio Marparung dan Tri Dinda Agustin (2013) dengan judul pengaruh pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kejaksaan Tinggi Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian tersebut sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan pengawasan terhadap kinerja karyawan. Dan Penelitian yang dilakukan oleh Novianita Rulandari (2017) dengan judul pengaruh pengawasan dan *profesionalisme* terhadap kinerja staf di kantor urusan sosial administrasi jakarta timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengawasan terhadap kinerja.

2.2.4.2 Hubungan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin kerja merupakan acuan bagi karyawan untuk meningkatkan prestasi atau kinerja karyawan didalam suatu perusahaan. Dengan adanya sebuah peraturan-peraturan yang tegas dan adil yang dilakukan perusahaan, dapat memacu kesadaran karyawan untuk lebih meningkatkan disiplin kerjanya sehingga kinerja didalam perusahaan dapat meningkat dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja yang optimal merupakan salah satu faktor penting dan memiliki pengaruh yang positif dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan agar meningkat.

Penelitian yang dilakukan Rio marparung dan Tri Dinda Agustin (2013) terhadap kejaksan tinggi Riau menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karjawan di kejaksan tinggi Riau.

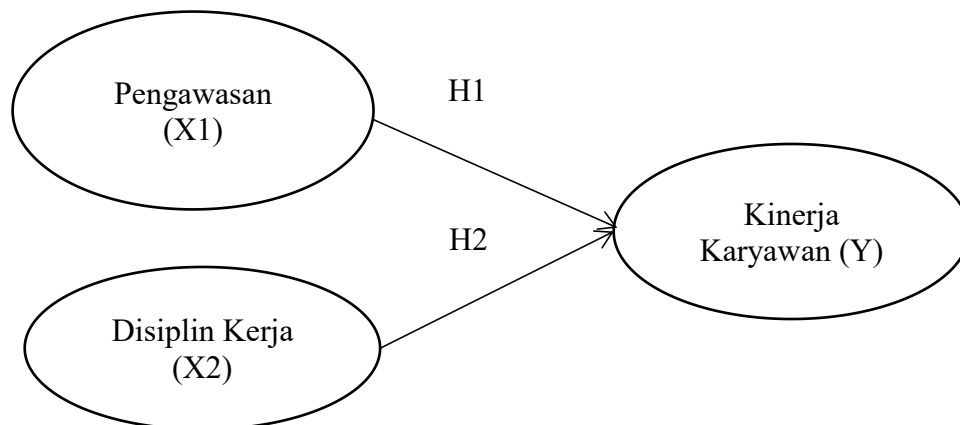
2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang sudah peneliti pelajari, maka secara konseptual peneliti berpendapat bahwa semakin baik pengawasan maka semakin tinggi kinerja karyawan dan semakin tinggi disiplin kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Dalam sebuah perusahaan pengawasan dan disiplin kerja menjadi perhatian oleh atasan atau pimpinan karena pengawasan dan disiplin kerja memiliki hubungan yang erat dengan keberhasilan perusahaan dalam tujuannya.

Kinerja pada dasarnya merupakan perpaduan antara adanya pengawasan yang dilakukan agar jalannya pekerjaan atau kegiatan sesuai dengan rencana, serta disiplin kerja terhadap karyawan agar memiliki tanggung jawab terhadap diri karyawan tentang pentingnya sebuah kedisiplinan. Pengawasan kerja merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui berbagai hal yang dapat merugikan organisasi, seperti kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan, kekurangan-kekurangan dan kelemahan pelaksanaan cara kerja. Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku, manfaatnya baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi para karyawannya. Adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran tugas, sehingga diperoleh hasil yang lebih baik dan optimal.

Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka konseptual diatas, maka secara sistematis dapat dilihat dalam gambar atau model analisis sebagai berikut :



Gambar 2.1

Model Konseptual

2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang relevan, maka dapat dibuat rumusan hipotesis sebagai berikut :

- H1. Semakin baik pengawasan maka semakin tinggi kinerja karyawan pada UD Karya Jati Jombang.
- H2. Semakin tinggi disiplin kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan pada UD Karya Jati Jombang.

