

Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosi terhadap Prestasi Kerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang

Agustina Hanafi

e-mail: tinahanafi@ymail.com

Prodi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya

Hendra Wijaya

e-mail: hendra_hadi@palcomtech.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi penelitian ini adalah 292 karyawan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang, 75 responden diambil dari populasi dengan menggunakan metoda *Propositional Random Sampling* dengan rumus Slovin. Pengujian penelitian ini menggunakan Analisis regresi berganda dan pengolahan data menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi berpengaruh signifikan positif terhadap prestasi kerja karyawan baik secara parsial maupun bersama-sama. Kecerdasan emosi memiliki pengaruh lebih dominan terhadap prestasi kerja sebesar 6,291 dibandingkan dengan kecerdasan intelektual yang hanya sebesar 2,894.

Kata Kunci: *Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, Prestasi Kerja*

ABSTRACT

The aim of this research is to confirmed The Influence of intellectual intelligence and emotional intelligence to employee's job performance either in partial or simultant. The population of this research was 292 employees from Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), 75 respondent was taken from this population used propotional random sampling method with Slovin formula. The research used multiple regression analysis with SPSS to analyze the data. The results of research show that intellectual intelligence and emotional intelligence have positive significancy to employee job performance both partlly and simultaneously. Emotional intelligence has dominant influence to job performance with 6.291 copared to intellectual intelligence which is only 2.894

Keywords: *Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, Job Performance*

I. PENDAHULUAN

Kemampuan seseorang diantaranya ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, menurut Hawari terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia diantaranya kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spiritual (Rahmasari, 2012). Kecerdasan intelektual merupakan kemampuan yang di butuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah (Robbins dan Judge, 2015). Menurut pakar yang lain (David, 2006), *inteligensi* adalah kemampuan untuk bertindak secara terarah, berpikir secara rasional, dan menghadapi lingkungannya secara efektif. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa inteligensi adalah suatu kemampuan mental yang melibatkan proses berpikir secara rasional. Oleh karena itu, inteligensi tidak dapat diamati secara langsung, melainkan harus disimpulkan dari berbagai tindakan nyata yang merupakan manifestasi dari proses berpikir rasional itu, sedangkan IQ atau singkatan dari *Intelligence Quotient*, adalah skor yang diperoleh dari sebuah alat tes kecerdasan. Dengan demikian, IQ hanya memberikan sedikit indikasi mengenai taraf kecerdasan seseorang dan tidak menggambarkan kecerdasan seseorang secara keseluruhan (Rahmasari, 2012). Untuk Pengukuran kecerdasan intelektual dengan menggunakan tiga pengukuran yaitu kemampuan verbal, kemampuan matematika, dan kemampuan ruang (Moustafa dan Miller, 2003).

Kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan untuk “mendengarkan” bisikan emosional, dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai sebuah tujuan (Agustian, 2003). Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan bekerja lebih baik sesuai standar organisasi dan pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik, selain itu di butuhkan karyawan dengan komitmen yang tinggi untuk menunjukkan kinerja optimal, sehingga mampu berkontribusi pada organisasi (Fitriastuti, 2013). Menurut (Goleman, 2007) menyatakan bahwa: emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengembangkan kesadaran diri, kemampuan mengelola emosi. Kecerdasan Emosional menurut hasil penelitian (Budiarta. dkk,2014) kemampuan mengembangkan motivasi diri sendiri, kemampuan mengembangkan pengaturan diri, kemampuan mengembangkan empati, dan kemampuan mengembangkan kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat karyawan menampilkan kinerja lebih baik (Agustian, 2003). Menurut pakar lain (Boyatzis et al , 2005) menyatakan, bahwa kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah bawah

sadar sehingga diakui kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan utuh tentang diri sendiri dan orang lain. Membagi dua wilayah kecerdasan emosional, yaitu kompetensi pribadi (*personal competence*) dan empati (*emphaty*). Kompetensi pribadi adalah kemampuan individu, yang meliputi kesadaran diri (*self awareness*), kemampuan mengatur diri sendiri (*self regulation/self management*), dan kesadaran sosial (*social awareness*). Empati adalah kesadaran untuk memberikan perhatian, kebutuhan atau kepedulian pada orang lain dan memelihara hubungan sosial (*relationship management*) (Fitrastuti, 2013).

Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja didukung pula oleh beberapa peneliti dimana hasilnya ada yang berpengaruh dan signifikan antara lain, (a). Risma, Devi,, 2012; Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, *E-educhild, Vol.01, No.1*. (b). Rahman, Sahidur, et all, 2012; Relationship among emotional intelligence, deviant workplace behavior and job performance an emprical study, *Portuguese Journal of Management Studies, Vol. XVII, No.1*. (c). Jorfi, Hasan, et all, December, 2010; Impact of emotional intelligence on performance of employees, *Postmodern Openings Journal, Year1, Vol. 4*. (d). Prectice, Catherine dan Brian King dan Brian King, 2011; The influence of emotional intelligence of casino fronline employee, *Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 11*. (e). Shamsuddin, Noorazzila dan Ramlee Abdul Rahman, 2012; Pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kenerja karyawan pada kantor kementerian agama kabupaten kerawang, *Jurnal Manajemen, Vol. 10, No.1*. (f). Karmandita, I Gusti Ngurah dan Made Subudi dan Made Subudi, 2014; Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan SI Doi Hotel dan Restauraan Legian, *E-Jurnal Manajemen, Vol. 3, No. 4*. (g). Hayati, Ida Nur, dkk, Desember 2013; Kecerdasan emosional dan kecerdasan spritual pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (studi di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan di Nusa Tenggara Barat), *Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 11, No. 4*. Ada beberapa hasil penelitian yang tidak terbukti pengaruhnya seperti hasil penelitian: (h). Fitriastuti, Triana, 2013; Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan, *Jurnal Dinamika Manajemen, Vol 4, No. 2*.(i). Hanafi, Agustina. 2016; The Effect of Emotional Intelligence on Burnout and The Impact on The Nurses' Service Quality. *Jurnal Economics, Business, and Accountancy Ventura. Vol. 19, No. 1*. (y). Hanafi, Agustina dan Johan Gunady Ony. 2016; Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap

Kinerja Karyawan Administrasi Perkantoran Rumah Sakit RK. Charitas Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. Vol.4, No. 1.Hal: 133 – 154

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang yang terkesan selama ini merupakan perusahaan daerah yang melayani kebutuhan umum masyarakat Palembang yang dipersepsikan mempunyai karakter dan prilaku yang berbeda-beda serta cukup kuat dengan nilai-nilai tradisinya, maka diperlukan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi bagi para karyawan PDAM Tirta Musi Palembang guna mengatasi perbedaan- perbedaan tersebut dan hal ini sekaligus cerminan prestasi kerja karyawan.

Untuk mengukur tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan, melalui unsur-unsur prestasi kerja yang meliputi: hasil kerja, kecekatan mental, dan disiplin waktu. Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang, yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya, serta persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan itu, (Sutrisno, 2009).Teori tentang prestasi kerja karyawan dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja menyatakan bahwa prestasi kerja diperusahaan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja. Produktivitas dan kepuasan kerja mempunyai hubungan positif atau searah, yaitu apabila kepuasan tinggi maka produktivitas juga akan tinggi, dan apabila kepuasan rendah maka produktivitas juga akan rendah.Untuk menilai prestasi kerja karyawan dibutuhkan penilaian kinerja. Melalui penilaian kinerja, karyawan akan mendapatkan informasi mengenai seberapa baik ia bekerja jika dibandingkan dengan standard organisasi. Dengan kata lain karyawan akan mendapat umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman perilaku di masa depan. Sehingga diperlukan penilaian prestasi kerja yang dilakukan secara benar dan tepat agar hasilnya dapat dijadikan informasi terhadap fokus strategi organisasi ke depan (Robbins, 2007).

Beberapa faktor untuk pengukuran prestasi kerja terdiri dari: a). Hasil kerja, yaitu tingkat kuantitas dan kualitas yang dihasilkan. b). Pengetahuan pekerjaan, yaitu berhubungan dengan tugas dan kualitas/ kuantitas. c). Inisiatif, yaitu tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas/ pekerjaan. d). Kecekatan mental, yaitu tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja. e). Sikap, yaitu tingkat semangat kerja yang positif dalam melaksanakan tugas. f). Disiplin waktu dan absensi, yaitu tingkat ketepatan waktu dan kehadiran (Sutrisno, 2009).

- b). Kecerdasan Emosi (X_2) merupakan kemampuan karyawan untuk menggunakan emosi secara efektif meliputi kesadaran diri, kemampuan mengatur diri sendiri dan kepedulian kepada orang lain.
- c). Prestasi Kerja (Y) merupakan hasil kerja karyawan yang diukur dari secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

3.4. Uji Instrumen

a). Uji Validasi

Uji validasi menunjukkan suatu ukuran tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validasi tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validasi rendah. Pengujian validasi tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor butir dengan skor total, yang merupakan jumlah tiap skor butir, teknik korelasi untuk menentukan validasi item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Selanjutnya memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validasi yang tinggi pula.

b). Uji Reliabilitas.

Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk menilai konsistensi sebuah alat ukur atau kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas diolah menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for Social Science*)

3.5. Uji Asumsi Klasik

Agar hasil analisis regresi tidak menyimpang maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik terdiri atas: uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas

a). Uji Multikolinieritas

Uji *Multikolinieritas* bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Cara mendeteksi terhadap adanya *Multikolinieritas* dalam model regresi (Ghozali, 2009) :

- a) Besarnya variabel *Inflation Factor/VIF* pedoman suatu model regresi yang bebas *Multikolinieritas* yaitu nilai VIF 10.
- b) Besarnya *Tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas *Multikolinieritas* yaitu nilai *Tolerance* 0,1.

b). Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastik, sedangkan jika berbeda disebut heteroskedastik (Ghozali, 2009).

Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas/ tidak Heteroskedastisitas cara untuk mendiktesikannya atau dengan cara melihat grafik perhitungan antara nilai prediksi variabel tingkat (Z_{pred}) dengan residual (S_{resid}), analisisnya :

- a) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur lebih gelombang menyebar kemudian menyempit maka grafik mengindikasikan telah terjadi *Heteroskedastisitas*.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

c). Uji Normalitas

Caranya normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2009). adapun kriteria sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
- b) Jika data menyebar garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi Normalitas.

3.6. Teknik Analisis Data

Setelah data-data terkumpul maka dilakukan suatu analisis data. Analisis data adalah suatu proses mengolah data dari penyebaran angket yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik statistik. Teknik analisis yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah dengan menggunakan *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda). Teknik ini dipakai untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengolahan data menggunakan software SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Persamaan model regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y= Prestasi Kerja

X₁= Kecerdasan Intelektual, X₂= Kecerdasan Emosi

a= konstanta

b= koefisien regresi masing-masing variabel bebas

e= Kesalahan estimasi

a). Uji t (regresi parsial)

1. Menentukan formulasi hipotesis

Ho : b₁ = 0 artinya, tidak ada pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variable terikat (Y).

Ha : b₁ ≠ 0 artinya, ada pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variable terikat (Y).

2. Menentukan derajat kepercayaan 95% (α = 0.05).

3. Menentukan signifikansi

nilai signifikansi (P value) ≤ 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

nilai signifikansi (P value) > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

b). Uji F(regresi simultan)

1. Menentukan formulasi hipotesis

Ho : b₁ = 0 artinya, semua variabel bebas (X) secara simultan tidak mempengaruhi variable terikat (Y).

Ha : b₁ ≠ 0 artinya, semua variabel bebas (X) secara simultan mempengaruhi variable terikat (Y).

2. Menentukan derajat kepercayaan 95% (α = 0,05).

3. Menentukan signifikansi

nilai signifikansi (P value) ≤ 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

nilai signifikansi (P value) > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosi terhadap Prestasi Kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang. Hal ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut antara variabel Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosi manakah yang lebih berpengaruh. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan program *Statistical Package For Sosial Sciencess* (SPSS).

kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat di tarik beberapa simpulan sebagai berikut:

- a) Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosi berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap prestasi kerja pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang.
- b) Kecerdasan emosi berpengaruh dominan terhadap prestasi kerja Karyawan pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang.

Saran

- a) Kecerdasan intelektual merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk berfikir, menalar dan memecahkan masalah dalam pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan oleh karenanya pimpinan perusahaan PDAM Tirta Musi hendaknya memperhatikan kedua kecerdasan ini bagi karyawannya
- b) Kecerdasan Emosi merupakan kemampuan karyawan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelolah diri sendiri yaitu dengan jalan setiap karyawan PDAM Tirta Musi agar dapat mengendalikan emosinya sehingga dapat mempengaruhi prestasi kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ary Ginanjar, 2003. *Rahasia Sukses Membangun ESQ Power*. Arga: Jakarta.
- Boyatzis, Richard, Goleman, Daniel dan Mckee, Annie. 2005. *Prima Leadership: Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosional*. PT. Gramedia Pustaka Tama: Jakarta.
- Budiarta, I Wayan., Suarni, Ni Ketut dan Arcana, I Nyoman. 2014. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Intelektual Dengan Prestasi Belajar Ipa Kelas V Desa Pengeragoan. *E-journal Mimbar PGSD Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol. 2 No. 1. Hal: 1-11.
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen (JDM) Vol. 4 No.2. Hal: 103-114*.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Goleman, Daniel. 2007. *Kecerdasan Emosional*. PT. Gramedia Utama: Jakarta.

- Hanafi, Agustina. 2016. The Effect of Emotional Intelligence on Burnout and The Impact on The Nurses' Service Quality. *Jurnal Economics, Business, and Accountancy Ventura. Vol. 19, No. 1*
- Hanafi, Agustina dan Johan Gunady Ony. 2016. Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi Perkantoran Rumah Sakit RK. Charitas Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. Vol.4, No. 1. Hal: 133 - 154*
- Hidayati, Reni., Purwanto, Yudi dan Yuwono, Susatyo. 2008. Kecerdasan Emosi, Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Volume 2, No. 1. Hal: 91-96.*
- Hayati, Ida Nur, Magono Setiawan dan Solimun, Desember 2013; Kecerdasan emosional dan kecerdasan spritual pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (studi di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan di Nusa Tenggara Barat), *Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 11, No*
- Jorfi, Hasan, Saeid Jorfi dan Sirous Korahi Moghadam, December, 2010; Impact of emotional intelligence on performance of employees, *Postmodern Openings Journal, Year1, Vol. 4.*
- Karmandita, I Gusti Ngurah dan Made Subudi, 2014; Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan SI Doi Hotel dan Restoran Legian, *E-Jurnal Manajemen , Vol. 3, No. 4.*
- Moustafa, K,S, and, Miller, T, R, 2013, Too Intelligent For The Job ? The Validity of Upper-Limit Cognitive Ability Test Scores In Selection, *Sam Advanced Management Journal, Vol.68*
- Prectice, Catherine dan Brian King, 2011; The influence of emotional intelligence of casino fronline employee, *Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol. 11.*
- Rahman, Sahidur, Shameema Ferdausy dan Rana Karan, 2012; Relationship among emotional intelligence, deviant worlplace behavior and job performance an emprical study , *Portuguese Journal of Management Studies, Vol. XVII, No.1.*
- Rahmasari, Lisda. 2012. Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan ecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah Informatika Vol. 3. No. 1. Hal: 1-20.*
- Risma, Devi, 2012; Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, *E-educhild, Vol.01, No.1*
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi dan Aplikasi.* Prehallindo: Jakarta, Indonesia.
- Robbins, S dan Judge, T.A. 2015. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour).* Edisi 16, Salemba Empat: Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Kencana: Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* PT. Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Wechsler, David. 2006, *Intlegensi sebagai Tolak Ukur Manusia.* Gramedia: Jakarta.

Sahidur Rahman, Shameema Ferdousy dan Rana Karan, 2012; Relationship among emotional intelligence, deviant workplace behavior and job performance an emprical study , Portuguese Journal of Management Studies, Vol. XVII, No.1.

Shamsuddin, Noorazzila dan Ramlee Abdul Rahman, 2012; Pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada kantor kementerian agama kabupaten kerawang, *Jurnal Manajemen* , Vol. 10, No.1.