

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Umumnya setiap perusahaan melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada era keterbukaan dan globalisasi, pandangan terhadap posisi perusahaan atau organisasi sudah mulai mengalami perubahan. Perusahaan membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial dalam penentu tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Tanpa adanya manusia dalam suatu perusahaan, tidak akan mungkin perusahaan tersebut dapat berkembang dan maju sesuai dengan yang diharapkan keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja pegawainya.

Salah satu aspek yang sulit dihadapi dalam sebuah organisasi adalah bagaimana cara membuat pegawainya bekerja secara efisien. Oleh sebab itu, pegawai dituntut untuk mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan keterampilan mereka, namun pada kenyataannya tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dan keterampilan kerja sesuai dengan yang diharapkan organisasi. Seseorang dapat bekerja secara efisien jika pegawai tersebut mampu dan terampil serta mempunyai semangat kerja sehingga dapat diharapkan hasil kerja yang maksimal.

Untuk perusahaan akan berusaha mengerahkan sumber daya yang ada dan mengkombinasikan untuk mencapai hasil yang tinggi seperti yang diinginkan kedudukan sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan aktivitas yang dilakukan. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi. Keunggulan bersaing suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan seksama dalam kerangka sistem pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis dan nyata.

Sumber daya manusia merupakan karyawan di perusahaan yang harus selalu berperan aktif dalam semua kegiatan organisasi, karena manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu untuk terwujudnya tujuan yang ada di dalam sebuah perusahaan. Penggunaan tenaga kerja yang efektif dan terarah merupakan kunci kearah peningkatan kinerja karyawan. Upaya untuk menciptakan kinerja karyawan yang baik bukanlah hal yang mudah, karena kenyataannya masih banyak para tenaga kerja yang belum menguasai keterampilan manajemen dan keahliannya dalam pekerjaanya.

Sehingga perlu adanya kontribusi pegawai dalam perkembangan suatu organisasi serta pengembangan kualitas sumber daya manusia yang dapat menjadikan suatu pondasi yang kuat untuk menjadikan manusia agar memiliki kemampuan, keterampilan kerja serta kompetensi yang unggul, baik dalam berkinerja ataupun dalam berperilaku. Oleh

kerana itu, keahlian serta pengalaman kerja yang dimiliki harus dikembangkan dengan baik dan maksimal agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di masa depan.

Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat sebagai suatu instansi pemerintah yang mengelola tentang pengelolaan keuangan dan aset daerah yang representative sesuai dengan standar, efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Seseorang pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam perusahaan pasti ada kendala dan permasalahan seperti disiplin pegawai yang harus ditingkatkan, semangat kerja yang harus ditingkatkan, saling menghargai juga ditingkatkan, komunikasi antar atasan dan bawahan, proses solidaritas juga ditingkatkan, kerja sama juga harus ditingkatkan, komitmen juga harus ditingkatkan, bos yang selalu mencari kesalahan, ketelitian juga harus ditingkatkan, mencintai pekerjaan juga harus ditingkatkan.

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang penting karena kemajuan organisasi atau perusahaan tergantung dari sumber daya yang dimiliki kinerja dapat dilihat tingkat kehadiran dalam bekerja sehingga melahirkan kemampuan seseorang tersebut dalam melakukan tanggung jawab, serta dapat melihat sejauh manakah tingkat pengalaman kerja dan penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki oleh individu. Pernyataan ini dapat didukung dengan penilaian

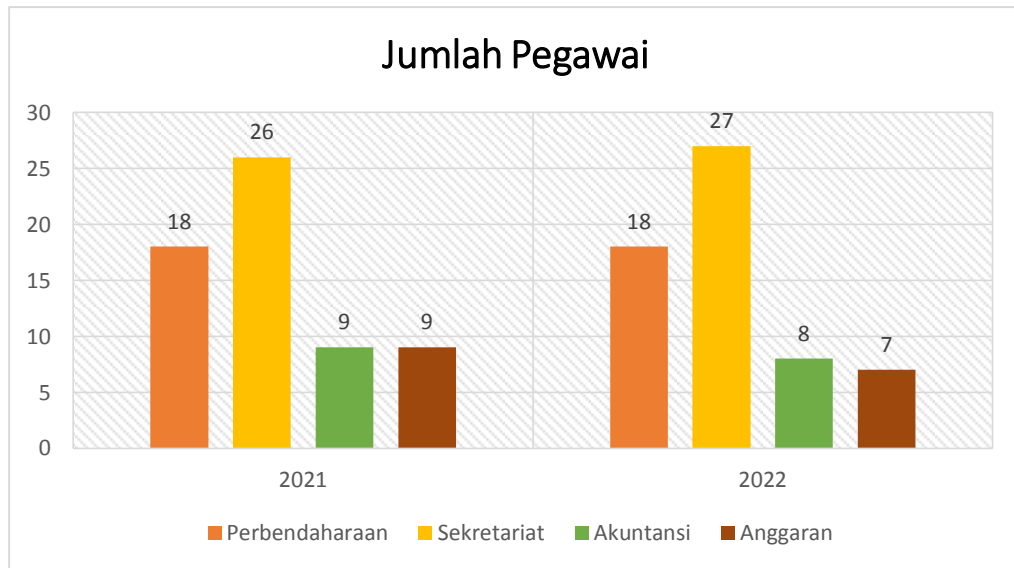
capaian sasaran kerja pegawai kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat

No	Keterangan	Jumlah Tahun Pegawai (2021)		Jumlah Tahun Pegawai (2022)	
		PNS	Non PNS	PNS	Non PNS
1.	Bidang Perbendaharaan	9	9	9	9
2.	Bidang Sekretariat	7	20	7	19
3.	Bidang Akuntansi	9	8	9	8
4.	Bidang Anggaran	9	7	9	6
	Jumlah	34	44	34	42

Sumber : Data Jumlah Pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa persentase pencapaian target dari penilaian kepegawaian kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat pada tahun 2021-2022 dimana ada setiap bidangnya yaitu, bidang perbendaharaan, bidang sekretariat, bidang akuntansi, bidang anggaran dengan jumlah pegawai pada tahun 2021 yaitu jumlah pegawai PNS 34 dan jumlah Non PNS 44 pegawai. Sementara pada tahun 2022 yaitu dengan jumlah pegawai PNS 34 dan jumlah Non PNS 42 pegawai.



Gambar 1.1
Jumlah Setiap Bidang Pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat
pada tahun 2021-2022

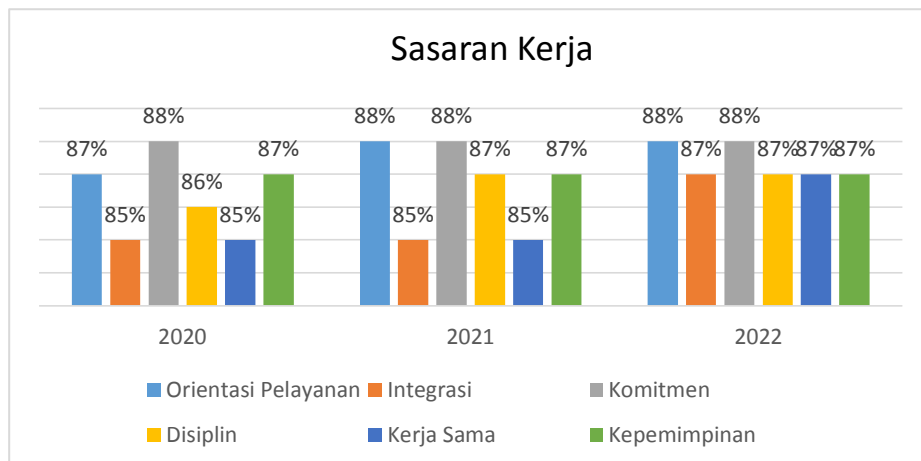
Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa persentase pencapaian target dari penilaian kepegawaian kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat pada tahun 2021-2022 memiliki 4 bidang yaitu dimana bidang perbendaharaan yaitu dengan jumlah pegawai tahun 2021 yaitu 18 pegawai sedangkan tahun 2022 yaitu tetap 18 pegawai, bidang sekretariat pada tahun 2021 dengan jumlah pegawai 26 dan pada tahun 2022 dengan jumlah 26 pegawai, bidang akuntansi pada tahun 2021 dengan jumlah pegawai 17 dan pada tahun 2022 dengan jumlah tetap 17 pegawai, sedangkan dalam bidang anggaran pada tahun 2021 yaitu 16 pegawai dan pada tahun 2022 dengan jumlah pegawai 16.

Tabel 1.2
Data Penilaian Capaian Sasaran Kerja Pegawai pada Kantor Badan
Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat
Tahun 2020-2022

No	Sasaran Kerja	Target Pencapaian	Realisasi (2020)	Realisasi (2021)	Realisasi (2022)
1.	Orientasi Pelayanan	100%	87%	88%	88%
2.	Integrasi	100%	85%	85%	87%
3.	Komitmen	100%	88%	88%	88%
4.	Disiplin	100%	86%	87%	87%
5.	Kerja Sama	100%	85%	85%	87%
6.	Kepemimpinan	100%	87%	87%	87%

Sumber : Data Penilaian Capaian Sasaran Kerja Pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat Tahun 2020-2022

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa persentase pencapaian target dari penilaian kepegawaian kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat pada tahun 2020-2022 dimana ada sasaran kerjanya yaitu, orientasi pelayanan, integrasi, komitmen, disiplin, kerja sama, kepemimpinan.



Gambar 1.2
Gambar Sasaran Kerja Pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan
Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat Tahun 2020-2022

Berdasarkan gambar 1.2 diatas menyatakan bahwa di dalam Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman

Barat pada tahun 2020-2022 yang mengalami pasang surut atau frekuensi. Sasaran kepegawaian pada kinerja ini diukur dengan penggunaan 6 indikator, pada tahun 2020 yaitu penilaian dengan orientasi pelayanan dengan realisasi pencapaian sebesar 87%, indikator integrasi dengan realisasi pencapaian sebesar 85%, indikator komitmen realisasi pencapaian sebesar 88%, serta pada indikator disiplin realisasi pencapaian sebesar 86%, kerja sama realisasi pencapaian sebesar 85% kepemimpinan realisasi pencapaian sebesar 87%.

Dan pada tahun 2021 yaitu penilaian dengan orientasi pelayanan dengan realisasi pencapaian sebesar 87%, indikator integrasi dengan realisasi pencapaian sebesar 85%, indikator komitmen realisasi pencapaian sebesar 88%, serta pada indikator disiplin realisasi pencapaian sebesar 87%, kerja sama realisasi pencapaian sebesar 85%, kepemimpinan realisasi pencapaian sebesar 87%.

Sedangkan pada tahun 2022 yaitu penilaian dengan orientasi pelayanan dengan realisasi pencapaian sebesar 88%, indikator integrasi dengan realisasi pencapaian sebesar 87%, indikator komitmen realisasi pencapaian sebesar 88%, serta pada indikator disiplin realisasi pencapaian sebesar 87%, kerja sama realisasi pencapaian sebesar 87%, kepemimpinan realisasi pencapaian sebesar 87%.

Ketika pencapaian target tidak tercapai dan tidak terealisasi dengan baik berarti terdapat masalah yang menyebabkan penurunan kinerja yang dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan organisasi

dan penurunan kinerja pegawai. Berdasarkan pernyataan diatas dalam upaya menciptakan kinerja pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi.

Kondisi yang belum ideal pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat yaitu tidak tercapainya target yang telah ditentukan kurang stabilnya tingkat realisasi yang telah dicapai oleh Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat. Hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya kemampuan kerja dalam menjalankan sebuah kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai yang efektif. Dengan adanya disiplin kerja tingkat meningkatkan produktivitas kerja seorang karyawan sejalan dengan penerapan *organizational citizenship behavior (OCB)* atau kesadaran diri dalam melakukan pekerjaan diluar *jobdesc*.

Kinerja pegawai merupakan salah satu hasil dari upaya pendisiplinan pegawai negeri sipil, karena kinerja pegawai meningkat salah satunya dipengaruhi oleh faktor disiplin pegawai. Mengingat hal tersebut berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan citra bagi instansi Pemerintah, maka secara umum pendisiplinan merupakan usaha-usaha untuk menanamkan nilai ataupun pemaksaan agar setiap pegawai negeri sipil memiliki kemampuan

untuk mentaati sebuah peraturan di dalam instansi Pemerintah (**Dahlan & Rauf, 2022**).

Kinerja pegawai diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai sesuai dengan peran dan tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standart tertentu yang sudah ditetapkan didalam organisasi (**Efrinawati et al., 2022**).

Semakin baik kinerja pegawai akan sangat membantu organisasi dalam perkembangan organisasi ke arah yang lebih baik. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, kinerja mempengaruhi beberapa aspek perusahaan. Misalnya, kinerja mempengaruhi tujuan strategis perusahaan (**Putra Tampi et al., 2022**).

Kemampuan kerja yaitu kemampuan, pengetahuan, dan penguasaan atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan. “kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. kemampuan (ability) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang (**Ardian, 2019**).

Kemampuan kerja adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Pengertian Kemampuan kerja (ability) adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan (**Bisnis & Dan, 2022**).

Kemampuan merupakan salah satu unsur yang berkaitan dengan pengetahuan atau kualifikasi yang diperoleh dari pendidikan, pelatihan, atau pengalaman. Kemampuan juga merupakan sifat yang bawaan atau dipelajari

yang memungkinkan seseorang untuk menyelesaikan tugas kemampuan untuk menunjukkan potensi kemampuannya untuk melakukan tugas atau pekerjaan (**Kurniawati & Siti Mujanah, 2021**).

Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin kerja menjadi pendorong karyawan agar setiap pekerjaan dapat dijalankan dengan optimal. Disiplin kerja sangat penting untuk perkembangan suatu organisasi dalam menciptakan sumber daya manusia yang disiplin (**Syamsibar, 2021**).

Disiplin terbentuk dari kebiasaan-kebiasaan pegawai yang dilakukan setiap hari dalam organisasinya dan telah ditentukan melalui peraturan-peraturan yang telah dikeluarkan oleh organisasi yang lebih tinggi atau peraturan-peraturan itu dikeluarkan melalui peraturan Presiden atau peraturan menteri. Disiplin yang baik akan mempercepat tercapainya tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang rendah akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan suatu organisasi (**Dahlan & Rauf, 2022**).

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan untuk menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Di sisi lain, kesadaran secara sukarela mematuhi semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan kesediaan adalah sikap, perilaku, dan tindakan seseorang menurut peraturan perusahaan, baik tertulis maupun tidak (**Ekasari et al., 2022**).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah gaya kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan transformasional juga mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pegawai. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung dengan gaya kepemimpinan seorang pemimpin, karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi perilaku anggotanya yang dapat berdampak pada keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut (Yulita, 2022).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah istilah bagi pegawai yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun sebagai nilai tambah bagi perusahaan. Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menunjukkan adanya tingkat efektivitas dalam organisasi dengan adanya karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hasil analisis deskriptif variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki total tingkat persetujuan dalam kategori tinggi (Caca, 2020).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) sangat penting untuk fungsi yang efektif dan efisien dan kelangsungan hidup organisasi bisnis. bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berkontribusi pada keunggulan individu, TP, dan komitmen tim. hubungan antara positif kapasitas perilaku organisasi dan hasil tim (Uddin et al., 2019).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ingin melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kemampuan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai Variabel Intervening pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya disiplin pegawai pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
2. Kurangnya semangat kerja pegawai pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
3. Kurangnya saling menghargai sesama pegawai pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
4. Kurangnya komunikasi antar atasan dan bawahan pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
5. Kurangnya solidaritas pegawai pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
6. Kurangnya kerja sama antar pegawai pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
7. Kurangnya komitmen juga antar pegawai pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.

8. Dimana bos yang selalu mencari kesalahan pegawai pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
9. Ketelitian pegawai yang kurang kompeten pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
10. Rasa mencintai pekerjaan setiap pegawai itu kurang pada kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih terfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai sebagai variabel dependen, kemampuan kerja dan disiplin kerja sebagai variabel indenpenden, *Organizational Citizenship behavior (OCB)* sebagai variabel intervening.
2. Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat?

2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat?
3. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat?
4. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat?
5. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat?
6. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel intervening pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat?
7. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel intervening pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengungkap :

1. Pengaruh kemampuan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
2. Pengaruh disiplin kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
3. Pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
4. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
5. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
6. Pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel intervening pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.
7. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel intervening pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang di peroleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis dibangku perkuliahan,terutama ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

2. Bagi Akademis

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengalaman Tri Dharma Perguruan Tinggi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti dimasa yang akan datang,yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang di bahas dalam penelitian ini.

4. Bagi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pimpinan Kantor

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Simpang Empat Pasaman Barat dan dapat memberikan solusi alternatif dalam meningkatkan kinerja pegawai.