

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan syariah memiliki peranan yang sangat strategis dalam perekonomian nasional. Hal ini didasarkan pada pandangan bahwa sistem bunga yang diterapkan pada lembaga keuangan konvensional bertentangan dengan syariah islam dan mengakibatkan ketidakadilan akibat penyerahan risiko usaha hanya kepada salah satu pihak.

Suatu lembaga akan berhasil atau gagal sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan dan pelatihan kerja yang diberikan. Dalam pencapaian tujuan perusahaan banyak unsur-unsur yang menjadi hal penting dalam pemenuhannya, di antaranya adalah unsur kepemimpinan atau pemimpin.

Sumber daya yang telah tersedia jika tidak dikelola dengan baik maka tidak akan memperoleh tujuan yang telah direncanakan, sehingga peranan pemimpin sangat penting yang dapat mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut (Bayu, 2017) kinerja karyawan mengacu pada prestasi kerja karyawan diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan yang sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Mathis dan Jackson dalam (Sapitri, 2016) menyatakan bahwa standar kinerja seseorang yang dilihat kualitas output, kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif. Standar kerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjalankan apa-apa saja yang sudah diberikan organisasi untuk dikerjakan oleh karyawan, oleh karena itu kinerja individual dalam kriteria pekerjaan harus diukur, dibandingkan dengan standar yang ada dan hasil harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan.

Dasarnya kepemimpinan merupakan gaya seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya, dengan gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang pemimpin ini yang akan di gunakan untuk bisa mengarahkan sumber daya manusia dapat menggunakan semua kemampuannya dalam mencapai kinerja yang baik.

Menurut (Zahra, 2015) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah suatu usaha menggunakan pengaruh untuk memotivasi individu menyelesaikan beberapa tujuan dari suatu organisasi.

Menurut Thoha dalam (Bayu, 2017) Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat.

Menurut Mondy dalam (Triasmoko, 2014) Pelatihan dan pengembangan (training and development) adalah jantung dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja organisasi.

Menurut Kaswan dalam (Melizawati, 2015) menyatakan komitmen organisasi didefinisikan sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Suatu ungkapan yang mulia bahwa pemimpinlah yang bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan, merupakan ungkapan yang menduduki suatu lembaga pada posisi yang penting. Di satu pihak manusia terbatas kemampuannya untuk memimpin, di pihak lain ada orang yang mempunyai kelebihan kemampuan untuk memimpin. Di sinilah timbulnya kebutuhan akan pemimpin dan kepemimpinan.

Selain dari hal gaya kepemimpinan yang ditunjukkan seorang pemimpin untuk memberikan arahan kepada bawahan, hal penting lain yang harus dipahami oleh seorang pemimpin adalah hal yang sulit, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi.

Karyawan merupakan asset yang sangat berharga yang dimiliki oleh perusahaan. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Sehingga untuk bisa memadukan antara kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan seorang pemimpin harus mengintegrasikan kedua hal tersebut, salah satunya dengan pemberian pelatihan kerja. Kemampuan dalam melatih bawahan merupakan keterampilan manajerial yang perlu dikuasai oleh setiap manajer organisasi.

Sebagai manajer mempunyai tanggung jawab untuk membantu bawahannya melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Dengan demikian keberhasilan mendorong bawahan mencapai produktivitas kerja melalui pemahaman pelatihan yang ada pada diri pegawai dan pemahaman yang ada di luar diri pekerja, akan sangat membantu mencapai produktivitas kerja secara optimal. Dengan memahami peranan penting pelatihan kerja, manajer akan dapat mengembangkan prestasi kerja bawahannya dan dapat meningkatkan kepuasan kerjanya.

Keberhasilan BNI Syariah tidak terlepas dari keberhasilan sumber daya manusia yang ada didalamnya sebagai pelaku utama dalam perusahaan. Hal ini menunjukkan peranan sumber daya manusia terus berkembang dan semakin penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam pencapaian target Bank BNI Syariah Cabang Gunung Pangilun Padang.

Pada saat ini, kondisi BNI Syariah Cabang Gunung Pangilun Padang belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal ini menunjukkan adanya kendala pelaksanaan tujuan yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Adanya persaingan antar rekan kerja, kurangnya pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan dan kurangnya perhatian pimpinan kepada karyawan menimbulkan kurang efektif dan kurangnya efisiensi kinerja karyawan.

Adanya diskriminasi terhadap karyawannya sehingga bisa menurunkan kinerja karyawannya. Kecemburuan sosial sering terjadi sesama antar karyawan. Seharusnya seorang pemimpin bisa membimbing dan menjadi motivasi bagi para karyawannya. Sebab dengan sifat pemimpin yang bersahabat, tidak pilih kasih,

mau mendengarkan ide para karyawannya dan bisa menjadi motivator itu akan meningkatkan hasil kerja karyawan.

Sebenarnya banyak hal yang bisa dilakukan oleh pimpinan untuk bisa memotivasi para karyawannya, diantaranya adalah dengan memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan, memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengajukan ide-ide dalam proses pengambilan keputusan, memberikan penghargaan dan pengakuan atas prestasi kerja yang dicapai mereka.

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin dan pelatihan kerja yang diberikan oleh pemimpin kepada bawahannya sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kinerja yang baik dari karyawan dapat diperoleh dengan gaya kepemimpinan dan pelatihan kerja pemimpin yang baik pula. Kinerja merupakan cara yang diperoleh dari kedua hal tersebut dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang dan suatu hal dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan aspek yang harus dilihat sebagai indikator keberhasilan karyawan di antaranya adalah gaya kepemimpinan, pelatihan kerja dan komitmen organisasi karyawan. Sumber daya manusia yang memiliki budaya serta pelatihan kerja yang baik sangat di butuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan supaya bisa meningkatkan kinerja karyawan.

Bank sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki budaya dan pelatihan kerja apalagi saat melayani nasabah merupakan pusat kegiatan yang paling banyak berinteraksi dengan nasabah. Banyaknya sumber daya manusia

yang memiliki nilai tinggi tetapi masih kurang berpengalaman dan tingkat pendidikan yang masih rendah membuat karyawan sulit untuk mempelajari bagaimana cara melayani nasabah dengan baik. Dengan adanya penilaian kinerja pihak bank bisa melihat kemampuan dari setiap karyawan yang bekerja di Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.

BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya.

Kinerja bank BNI Syariah Gunung Pangilun kota Padang tergolong baik karena banyaknya nasabah yang menggunakan jasanya. Dengan kinerja yang baik pihak bank BNI Syariah membutuhkan karyawan yang memiliki gaya kepemimpinan dan pelatihan kerja yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Kinerja karyawan sangat tergantung pada komitmen organisasi dan tingkat semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan.

Komitmen organisasi yang tinggi akan membawa dampak pada kinerja yang optimal, sehingga pencapaian tujuan dapat di capai semaksimal mungkin oleh rumah sakit dan komitmen organisasi yang rendah akan membawa dampak pada kinerja karyawan rendahnya kinerja karyawan sehingga pencapaian akan sulit di capai.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kompleksitas itu muncul karena pelayanan di bank BNI Syariah menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkat. Bank harus memiliki sumber daya manusia yang profesional disemua bidang, untuk mencapai dan meningkatkan mutu bank harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu dan kepuasan nasabah di semua tingkat.

Pengukuran mutu pelayanan di bank Bni sudah diawali dengan melihat kepuasan nasabah pada bank bni yang mengukur dan memecahkan masalah pada tingkat input dan proses. Pada kegiatan ini bank bni dipicu untuk dapat menilai diri (*self assesement*) dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Sebagai kelanjutan untuk mengukur hasil kerjanya perlu ada alat ukur yang lain, yaitu instrumen mutu pelayanan bank bni yang menilai dan memecahkan masalah pada hasil (*output*). Tanpa mengukur hasil kinerja rumah sakit tidak dapat di ketahui apakah input dan proses yang baik telah menghasilkan output yang baik pula. Indikator bank bni disusun bertujuan mengukur kinerja bank serta yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini dimana dengan turun naiknya jumlah nasabah pada bank Bni Syariah cabang gunung pangilun kota Padang tidak bisa di tetapkan dengan kinerja karyawan yang bagus dan rendahnya komitmen organisasi dari masing-masing karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Posisi Target dan Realisasi Menghimpun Dana Bank BNI Syariah**  
**Kantor Cabang Gunung Pangilun Tahun 2015-2019**

Tahun	Posisi Target	Realisasi	% Pencapaian
2015	Rp. 145.526.000.000	Rp. 156.970.000.000	108 %
2016	Rp.170.547.000.000	Rp. 149.974.000.000	88 %
2017	Rp. 242.177.000.000	Rp. 186.367.000.000	77 %
2018	Rp. 241.341.000.000	Rp. 167.809.000.000	70 %
2019	Rp. 217.156.000.000	Rp. 153.854.000.000	71 %

**Sumber : Bank BNI Syariah Cabang Gunung Pangilun Padang**

Tabel 1.1 menunjukkan Posisi Target dan Realisasi Menghimpun Dana Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun Padang tahun 2015-2019. Pada tahun 2015 posisi target Rp.145.526000.000 dengan realisasi Rp. 156.970.000.000 yang pencapaiannya 108% ini menunjukkan bahwa posisi target sudah sangat baik. Tahun 2016 posisi target Rp. 170.547.000.000 dengan realisasi Rp. 149.974.000.000 yang pencapaiannya 88 % sedangkan yang tidak tercapai sebanyak 12%. Sedangkan pada tahun 2017 mengalami penurunan lagi dengan posisi target Rp. 242.177.000.000 dengan realisasi Rp. 186.367.000.000 yang pencapaiannya 77 % yang tidak tercapai sebanyak 23%. Tahun 2018 posisi target Rp. 241.341.000.000 dengan target Rp. 167.809.000.000 yang pencapaiannya 70% yang tidak tercapai sebanyak 30 %. Pada tahun 2019 masih belum tercapai dengan



posisi target Rp. 217.159.000.000 dengan realisasi Rp. 153.854.000.000 yang pencapaiannya 71 % yang tidak tercapai sebanyak 29 %.

Dari tabel tersebut diatas terlihat berarti kinerja karyawan belum optimal disinyalir disebabkan oleh Gaya Kepemimpinan dan Pelatihan Kerja yang kurang maksimal. Dalam hal ini faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan dilihat di Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan, pelatihan kerja dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi atau organisasi dalam memberikan komitmen organisasi kepada karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Kinerja karyawan adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Menurut (Triasmoko et al., 2014) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Menurut (Bayu, 2017) yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Intervening Motivasi Kerja di *Head Office* PT. Marifood. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja, variabel gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan motivasi kerja berpengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi motivasi kerja.

Menurut (Triasmoko et al., 2014) yang berjudul Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada karyawan PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Suryanto, 2016) yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan UKM di Wilayah Depok Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan gaya kepemimpinan terhadap komitmen organisasi karyawan.

Menurut (Indrayanto et al., 2016) yang berjudul Pengaruh Pelatihan terhadap Komitmen Organisasional dengan *Organisational Based Self-Esteem* sebagai Pemediasi. Dengan hasil penelitian terdapat pengaruh signifikan pelatihan terhadap komitmen organisasional dan terdapat pengaruh signifikan pelatihan terhadap komitmen organisasional yang dimediasi *organizational based self-esteem*.

Menurut (Melizawati, 2015) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indotirta Abadi di Gempol Pasuruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Ling, 2018) *The influence of leadership styles on employees' job satisfaction in public sector organization in Malaysia*. Hasil penelitian

menunjukkan gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut (Landra, 2018) *The Effect of Situational Leadership Style and Compensation to Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Denpasar Branch*. Dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja, ada pengaruh positif kompensasi terhadap kepuasan kerja, ada pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kompensasi berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Sudarman et al., 2019) *The Impact Of Organizational Culture And Transactional Leadership Style On Employee Performance In Pt. Pegadaian (Persero) Office Region Iii Palembang*. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelatihan kerja dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang dengan memberi judul: **“Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Pelatihan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun Melalui Komitmen organisasi Sebagai Variabel Intervening”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Buruknya gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun yang berdampak pada kinerja karyawan Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
2. Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
3. Minimnya komitmen organisasi dari perusahaan atau dari pihak Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri karyawan Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
5. Rendahnya kesadaran karyawan tentang kondisi di Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
6. Masih adanya penerimaan karyawan yang tamatan atau lulusan SMP dan SMA.
7. Kinerja karyawan kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya karyawan dalam melaksanakan tugasnya, Seperti karyawan yang masih memiliki pendidikan SMA dan SMP.
8. Masih adanya karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disini karyawan lalai dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadinya keterlambatan.

9. Kurangnya kerja sama antara anggota organisasi, disini karyawan antara organisasi kurang kompak dalam melaksanakan tugas atau kurang peduli antar sesama anggota organisasi.
10. Lemahnya pelayanan karyawan pada nasabah Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan kinerja karyawan. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang di harapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan dan pelatihan kerja dan sebagai variabel intervening adalah komitmen organisasi dan variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.?
2. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.?
3. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.?

4. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.?
6. Apakah gaya kepemimpinan di intervening oleh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.?
7. Apakah pelatihan kerja di intervening oleh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap komitmen organisasi pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap komitmen organisasi pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.

5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang
6. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan di intervening oleh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja di intervening oleh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh gaya kepemimpinan dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK Padang”

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintah

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Bank BNI Syariah cabang Gunung Pangilun kota Padang yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan, pelatihan kerja dan komitmen organisasi bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.