

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia dalam sehari-hari tidak bisa lepas dari kehidupan berorganisasi, karena pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang cenderung untuk selalu hidup bermasyarakat. Hal ini nampak baik didalam kehidupan rumah tangga, organisasi kemasyarakatan, bahkan pada saat seseorang memasuki dunia kerja. Di awal abad ini banyak perubahan terjadi begitu cepat, baik dalam dunia usaha maupun tata pemerintahan. Organisasi maupun perusahaan berusaha mengarahkan dan mendayagunakan segala potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuannya.

Organisasi merupakan satu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins, 2008: 4). Kemudian menurut Euis Sholeha dan Suzy (2005) mengemukakan organisasi adalah perserikatan orang-orang yang usahanya harus dikoordinasikan, tersusun dari sejumlah sub sistem yang saling berhubungan dan saling tergantung, bekerja sama atas dasar pembagian kerja, peran dan wewenang, serta mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai.

Organisasi berisikan orang-orang yang mempunyai serangkaian aktivitas yang jelas dan dilakukan secara berkelanjutan guna mencapai tujuan organisasi. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai, dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota organisasi, dimana manusia sebagai pendukung utama setiap organisasi apapun bentuk organisasi itu (Mulyadi dan Rivai, 2009).

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting bagi sebuah organisasi. Oleh karenanya, keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena SDM merupakan faktor penentuan dalam pencapaian tujuan yang efektif dan efisien. Menurut Douglas dalam Gunawan Laliasa (2018: 84) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) tinggi.

Menurut Gomes (2002: 3), manajemen sumber daya manusia adalah suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya. Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa begitu pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik dan benar sehingga dapat memberikan hasil yang optimal dan mampu meningkatkan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2005: 67) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi diantaranya dengan memotivasi kerja pegawai melalui kepemimpinan dan membentuk suatu komitmen karyawan yang sesuai dengan harapan pegawai.

Sebagai gambaran kinerja dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan harus mampu memberikan kinerja yang maksimal terhadap perusahaan, tak terkecuali pada karyawan CV. Panca Dara. CV. Panca Dara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyalur dan pengadaan tenaga kerja *outsourcing* penjaga kebersihan. Perusahaan ini menjadi penyalur *outsourcing* tenaga kerja *cleaning service* di Universitas Trunojoyo Madura menggantikan CV. Gasma Jaya pada tahun 2013.

Pada tahun 2014 sampai 2018 CV. Panca Dara dipercaya sebagai perusahaan yang memegang penuh bidang kebersihan di lingkungan kampus Universitas Trunojoyo Madura. Persaingan yang ketat diantara perusahaan penyalur *outsourcing* tenaga kerja *cleaning service* di Universitas Trunojoyo Madura dilakukan setiap tahun. Dengan demikian perusahaan CV. Panca Dara harus meningkatkan kinerja karyawannya agar kembali dapat dipercaya sebagai mitra kerja dibidang kebersihan di Universitas Trunojoyo Madura.

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja pada kondisi nyata di lapangan yang terjadi pada CV. Panca Dara yang terindikasi menunjukkan bahwasanya kinerja karyawan masih belum optimal. Belum optimalnya kinerja karyawan CV. Panca Dara dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan yang cenderung masih belum sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Procedure*) yang sudah ditetapkan pihak perusahaan karena masih adanya ruang kelas yang tidak bersih ketika waktu jam pertama mata kuliah, kuantitas kelas yang harus dibersihkan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan belum maksimal, selain itu karyawan lebih giat bekerja apabila dipantau oleh atasan, belum adanya sikap profesionalitas pada diri masing-masing karyawan serta jumlah jam kerja yang tidak sesuai dengan manajemen perusahaan sebagai contoh standar

jam kerja yang ditetapkan yaitu jam 07.00-16.00 akan tetapi pada nyatanya karyawan sering kali terlambat serta pada saat pergantian shift yang sering molor. Kita tahu bahwa jam terakhir perkuliahan bisa sampai jam 17.30, namun proses pembersihan ruang kelas baru dibersihkan keesokan harinya yang mengakibatkan pembersihan kurang maksimal.

Jadi permasalahan kinerja karyawan yang ada pada CV Panca Dara yaitu kurangnya pemahaman, rasa memiliki dari dalam diri dan sikap profesionalitas terhadap perusahaan masih rendah, tidak sesuai standart dan jam kerja yang ditetapkan oleh manajer perusahaan, sering terjadi kerancuan dalam bekerja yang tidak sesuai dengan posisi yang sudah ditetapkan. Berdasarkan permasalahan di atas bisa dilihat bahwasanya harapan dan kenyataan tidak sesuai dengan keinginan manjer perusahaan, sehingga menggambarkan kinerja karyawan harus lebih diperhatikan oleh pihak perusahaan. Salah satu penyebab tidak tercapainya target tersebut bisa diindikasi dengan perlu adanya perhatian oleh pimpinan bagaimana dalam gaya kepemimpinannya, komitmen organisasi serta motivasi kerja yang dimiliki karyawan.

Dalam suatu organisasi ada dua pihak yang saling tergantung dan merupakan unsur utama dalam organisasi yaitu pemimpin sebagai atasan, dan karyawan sebagai bawahan. Rivai (2014: 2) mendefenisikan bahwa pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Kepemimpinan pemimpin dalam suatu organisasi dirasa sangat penting, karena pemimpin memiliki peranan yang

strategis dalam mencapai tujuan organisasi yang biasa tertuang dalam visi dan misi organisasi.

Menurut Istiatin dan Bambang (2016: 2) mengungkapkan bahwa kepemimpinan adalah proses mengarahkan perilaku orang lain kearah pencapaian tujuan tertentu. Pengarahan dalam hal ini berarti menyebabkan orang lain ber tindak dengan cara tertentu atau mengikuti arah tertentu. Gaya kepemimpinan dalam suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisai modern yang menghendaki adanya demokrasi dalam pelaksanaan kerja.

Menurut Robbins dan Coutler dalam Hamdan (2014: 74), gaya kepemimpinan demokratis mendeskripsikan pemimpin yang cenderung mengikut serta kan karyawan dalam pengambilan keputusan, mendelegasikan kekuasaan, mendorong partisipasi karyawan dalam menentukan metode kerja dan tujuan yang ingin dicapai, dan memandang umpan balik sebagai ke sempatan untuk melatih karyawan. Gaya kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai karena dampak yang diberikan akan sangat tinggi. Perilaku pemimpin memiliki dampak signifikan terhadap sikap, perilaku dan kinerja pegawai.

Gaya kepemimpinan demokratis saat ini dianggap sebagai kepemimpinan yang sangat tepat, karena membutuhkan pemimpin yang mau terlibat langsung dengan kegiatan organisasi, memberikan pengarahan serta mendengarkan saran atau masukan dari bawahannya sangat memperhatikan kesejahteraan bawahan, menindak bawahan yang melanggar aturan dengan pendekatan korektif dan edukatif.

Pimpinan dikatakan tidak berhasil apabila tidak dapat memotivasi, menggerakkan dan memuaskan karyawan pada suatu pekerjaan dan lingkungan

tertentu. Salah satu gambaran permasalahan kepemimpinan yang ada pada CV. Panca Dara yaitu kurangnya keikutsertaan pimpinan dalam kegiatan organisasi yang mengakibatkan kurangnya kinerja karyawan. Pemimpin kurang begitu bersosial dan kurang melibatkan karyawan dalam penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan, terbukti dilapangan dengan kurangnya pengadaan evaluasi ataupun rapat anggota yang dilakukan langsung antara pimpinan bersama-sama dengan para karyawan. Dapat dilihat bahwa pimpinan kurang membuka ruang untuk karyawan menyampaikan kritik atau saran terhadap atasan.

Permasalahan tersebut tentunya akan membuat karyawan merasa kurang diperhatikan oleh pimpinan mereka mengenai kebutuhan ataupun kendala-kendala yang sedang dihadapi oleh para karyawan CV. Panca Dara yang akan berdampak terhadap menurunnya kinerja yaitu karyawan lebih giat bekerja pada saat apabila dipantau oleh atasan. Kemudian kurangnya hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan akan mengurangi rasa komitmen dalam diri karyawan.

Komitmen karyawan merupakan kekuatan yang bersifat relatif dari karyawan dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi. Hal ini ditandai dengan tiga hal, yaitu 1). Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, 2). Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha sungguh-sungguh atas nama organisasi, 3). Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi (Mowday,et.al:1981). Hasil studi Christina and Maren (2010) menyimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia dipengaruhi oleh komitmen kerja.

Menurut Porter dalam Panggabean (2002: 127), komitmen karyawan adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi tertentu. Komitmen karyawan merupakan suatu rasa keterikatan yang kuat antara karyawan dengan perusahaan untuk tetap mempertahankan keberadaannya dalam perusahaan tersebut. Adanya hubungan antara komitmen karyawan dengan keberhasilan suatu perusahaan telah diperkuat oleh pendapat dari Horison dan Hubard dalam Panggabean (2002: 221), karyawan yang berkomitmen memiliki kemauan, kebanggaan dan kesetiaan terhadap perusahaannya.

Kemauan karyawan dapat mendorong usaha keras karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kebanggaan karyawan menggambarkan sikap kepuasan karyawan berada dalam perusahaan tersebut, dengan adanya rasa bangga ini muncul rasa ingin menjaga citra perusahaan sehingga memicu tindakan karyawan untuk terus berkinerja dengan baik dan mencapai prestasi yang tinggi. Sedangkan kesetiaan karyawan berarti keinginan karyawan untuk bertahan didalam perusahaan, termasuk didalamnya adalah menjaga nama baik perusahaan, bersikap disiplin, dan menjaga ketertiban. Ketiga komponen ini mendorong karyawan untuk mencapai prestasi

Sebagai gambaran permasalahan komitmen karyawan yang ada pada CV. Panca Dara yaitu adanya beberapa karyawan yang tidak masuk bekerja tanpa keterangan, hal ini menunjukkan kurangnya keinginan yang kuat dari karyawan untuk datang dan bekerja untuk perusahaan. Selain itu keinginan berusaha keras untuk bekerja dari karyawan masih kurang, dapat dilihat ketika ada waktu luang masih ada beberapa karyawan yang hanya duduk-duduk dan tiduran yang seharusnya mereka harus selalu melihat dan memastikan lingkungan Universitas

Trunojoyo Madura dalam keadaan bersih. Pada pelaksanaan pekerjaan masih sering terjadi pelanggaran terhadap tata tertib yang sudah diterapkan Perusahaan. Salah satu peraturan yang sering dilanggar adalah seringnya karyawan tidak memakai sepatu dalam bekerja. Karyawan dengan komitmen yang tinggi, akan memandang suatu pekerjaan adalah sebuah aktifitas untuk pengembangan diri dan berkarya bukan hanya sebatas kewajiban atau beban kerja.

Adanya beban kerja yang tidak seimbang akan membuat kinerja karyawan menurun dan tidak optimal sesuai tujuan perusahaan. Kurangnya sumber daya manusia yang kurang memadai mengakibatkan pimpinan CV Panca Dara kesulitan dalam mengatur dan menata karyawan. Hal ini tentunya mengakibatkan beberapa karyawan yang tidak mempunyai kemauan tinggi dalam meningkatkan dan mengoptimalkan kinerjanya. Padahal pemahaman tentang komitmen sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif.

Selain itu tidak adanya pemindahan wilayah kerja terhadap karyawan juga menjadi masalah pada perusahaan. Pemindahan wilayah kerja akan memberikan sesuatu yang menarik dan suasana kerja baru yang akan membuat karyawan merasa nyaman dan tidak mudah bosan. Sehingga keinginan karyawan untuk bertahan dalam suatu perusahaan mulai terbentuk. Komitmen menjadi isu yang sangat penting bagi karyawan pada perusahaan dalam dunia kerja, akan tetapi masih banyak karyawan belum paham arti komitmen yang sesungguhnya. Hal ini tentunya akan berdampak pada motivasi dalam bekerja.

Kemudian elemen yang bernilai penting dalam organisasi adalah motivasi kerja. Motivasi adalah faktor yang kehadirannya dapat menimbulkan kepuasan kerja dan meningkatkan kinerja karyawan (Umar, 1999). Kebutuhan akan

prestasi (*need for achievement*) merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat bekerja seseorang. *Need for achievement* akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengerahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal Hasibuan, (2009: 162). Handoko (2003) menjelaskan bahwa motivasi kerja yaitu keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Dengan demikian motivasi merupakan variabel penting, dimana motivasi perlu mendapat perhatian besar bagi organisasi dalam peningkatan kinerja karyawannya.

Menurut Sujak (1990) dalam Brahmasari dan Suprayetno (2008) mengemukakan bahwa pemahaman motivasi baik dalam diri karyawan maupun lingkungan akan dapat membantu dalam peningkatan kinerja. Suwatno (2011) menjelaskan bahwa motivasi merupakan proses untuk mencoba dalam mempengaruhi seseorang agar mau melaksanakan sesuatu yang kita inginkan.

Sebagai gambaran permasalahan yang sering dihadapi oleh pimpinan CV. Panca Dara adalah mencari bagaimana cara yang paling efektif untuk dapat menggerakkan dan meningkatkan kinerja karyawannya agar secara sadar dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan yang terpenting bagaimana karyawan juga ikut menjadi bagian dari perusahaan atau rasa memiliki perusahaan, karena pada umumnya setiap karyawan mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda, sehingga pemimpin harus mengerti dan memahami kebutuhan serta keinginan.

Permasalahan yang ada dilapangan, rasa percaya diri dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan sebagai tanggung jawabnya tidak dapat terlaksana dengan optimal sehingga kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan

harapan perusahaan. Hal ini terbukti pada kurangnya para karyawan yang diberikan kesempatan dalam pemberian penghargaan atau insentif, adanya pegawai ditempatkan pada bagian yang pekerjaannya bersifat monoton dan kurang bervariasi hal itu akan berdampak pada motivasi karyawan untuk lebih giat dalam bekerja. Hubungan karyawan dengan pimpinan belum terlihat baik, bisa kita lihat ketika dalam pelaksanaan apel pagi masih ada beberapa karyawan berada di tempat terpisah, hal ini akan berdampak pada penyampaian informasi dan kedekatan pimpinan dengan kurang terjadi. Selain itu kurangnya motivasi dari diri setiap karyawan untuk bekerja sama dengan karyawan lain perlu ditingkatkan lagi agar kinerja lebih maksimal.

Permasalahan lain yaitu kurangnya inisiatif dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Mereka masih menunggu intruksi dari pengawas atau pimpinan untuk melaksanakan tugasnya. Sebagai contoh ketika ada pergantian jadwal dalam pelaksanaan UTS atau UAS seringkali mereka masih menunggu pihak atasan untuk menata kursi ruangan, padahal sudah menjadi kewajiban karyawan CV. Panca Dara untuk membersihkan dan menata ruang kelas.

Gaya kepemimpinan, komitmen karyawan dan motivasi kerja merupakan variabel yang akan menentukan tingkat kinerja karyawan. Beberapa penelitian di bawah ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan motivasi kerja. Secara empiris beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Shea, 1999; Bass *et al.*, 2003; Sudarto, 2004; Vigoda, 2005).

Hasil penelitian yang dilakukan Mehta *et al.* (2003) dan Sudarto (2004) menunjukkan bahwa motivasi kerja secara langsung berpengaruh terhadap

kinerja karyawan. Hasil penelitian Lyn dan Martin menyimpulkan bahwa secara empiris komitmen karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, artinya semakin tinggi komitmen organisasi yang dirasakan pegawai maka kinerja juga akan meningkat.

Selain itu penelitian Arif Yunanto dan Mulyanto (2014) menunjukkan bahwa variabel Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Budaya Organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Selain itu Motivasi Kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan di hasil pengujian II menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan komitmen organisasi mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan dengan motivasi kerja dan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berangkat dari fenomena di atas, peneliti ingin mengkaji lebih jauh lagi dengan melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DAN KOMITMEN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA CV. PANCA DARA UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura ?
2. Apakah komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura ?
4. Apakah gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura ?
5. Apakah komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura ?
6. Apakah terdapat mediasi antara Gaya Kepemimpinan demokratis terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura ?
7. Apakah terdapat mediasi antara komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap motivasi kerja karyawan pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja karyawan CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen karyawan terhadap motivasi kerja karyawan CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura
6. Untuk mengetahui pengaruh Gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura
7. Untuk mengetahui pengaruh komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada CV. Panca Dara Universitas Trunojoyo Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pihak yang berkepentingan. Berikut dijelaskan secara rinci manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi Instansi / Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dasar yang berhubungan dengan Gaya kepemimpinan demokratis, komitmen karyawan motivasi serta kinerja dan dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan baik teori maupun praktek dibidang sumber daya manusia khususnya tentang Gaya kepemimpinan demokratis, komitmen karyawan, motivasi dan kinerja serta ilmu - ilmu ekonomi lainnya

3. Bagi Pembaca atau Peneliti Lainnya

Diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan serta bahan pertimbangan bagi peneliti lain sebagai referensi bagi pihak-pihak berkepentingan terutama tentang Gaya kepemimpinan demokratis, komitmen karyawan, motivasi serta kinerja karyawan.

4. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama masa perkuliahan agar dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.