

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan memberikan penjabaran dari bab IV yang di dapatkan dari hasil wawancara ,dokumentasi serta temuan peneliti yang disajikan dalam bentuk analisa data secara sistematis. Sehingga bab V ini akan menjawab dari fokus penelitian yang berada di bab I dengan merujuk pada bab II tentang kanjian teori dan pada bab IV tentang hasil dari paparan data dan hasil temuan yang dilakukan oleh peneliti.

A. Kompetensi Kerja dalam Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan dan perilaku yang diterapkan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dimana kompetensi merupakan kunci terkait karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal dengan strategi bisnis dalam perusahaan.⁸⁰ Adapun tiga indikator kompetensi diantaranya:

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Dalam kompetensi pengetahuan merupakan suatu yang dimiliki oleh seseorang dan mampu dikuasi dalam bidang tertentu. Pengetahuan ini bisa dari pendidikannya, pengalaman, pemahamannya terhadap tugas yang diberikan dan pelatihan untuk memahami kinerjanya.

a. Kesesuaian pendidikan

Melakukan pekerjaan disebuah perusahaan kesesuaian pendidikan tentu diperlukan untuk menciptakan hasil kinerja yang

⁸⁰ Dedi Rianto Rahardi, Etty Susilowati dan Miftah Farid, *Kompetensi Sumber Daya Manusia* (Tasikmalaya: Cv. Lestera Ilmu Madani, 2021), 9.

maksimal. Tetapi tidak menuntut kemungkinan bahwa dalam bekerja terkadang tidak sesuai dengan pendidikan, jurusan atau bahkan minat dari dalam diri akan bisa semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri telah mengalami ketidaksesuaian pendidikan dengan pekerjaan. Menurut penjelasan pimpinan dan karyawan pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dikarenakan tuntutan SK dari Bank Jatim Syariah Pusat yang menghendaki adanya karyawan yang dibutuhkan oleh Bank Jatim Cabang lainnya. Meskipun pendidikan yang dimiliki terkadang tidak sesuai dengan posisi yang ada di bank tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan teori Sedarmayanti bahwa pengetahuan atau pendidikan merupakan kegiatan proses dalam pengelolaan usaha kerja sama sekelompok orang yang tergabung didalam organisasi supaya mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan secara efisien dan efektif.⁸¹ Dengan demikian kesesuaian pendidikan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam meningkatkan kinerja karyawan belum sesuai dikarenakan karyawan tidak dianalisis berdasarkan tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan hanya mengikuti kebutuhan dari perusahaannya saja. Tetapi hal tersebut ditunjang dengan adanya pelatihan dimasing-masing divisi. Misalnya bagian *Teller* dilakukan pelatihan terkait pembukuan ataupun rekapan data nasabah.

⁸¹ Sedarmayanti, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Rafika Aditama, 2017), 211.

b. Pengalaman yang dimiliki karyawan

Melakukan pekerjaan dengan pengalaman kerja yang cukup banyak seharusnya bisa membuat hasil kinerja yang dihasilkan bagus. Pengalaman kerja yang dimiliki karyawan juga dilihat dari jenis karyawannya yang mana ada karyawan tetap dan karyawan kontrak. Karyawan kontrak ditetapkan selama 6 bulan kerja pertama sejak tanda tangan surat perjanjian dan 6 bulan selanjutnya sebagai calon pegawai setelah dilakukan evaluasi dan dinyatakan lulus sebagai calon pegawai yang mana akan dinyatakan sebagai pegawai tetap dengan dikeluarkannya surat keputusan dari direksi. Tetapi jika dilihat dari segi pengalaman banyak hasil kinerja kurang maksimal hal tersebut perlu di perbaiki kembali. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bahwasannya pengalaman kerja yang dimiliki oleh masing-masing karyawan kurang lebih sudah 4 tahun. Pengalaman juga mempengaruhi proses kinerjanya dimana pengalaman akan membuat seseorang mampu belajar dari kesalahan dan kendala yang dihadapi. Pengalaman kerja di Bank BCA, BRI, Muamalat, Bank Jatim. Misalnya bagian *customer service* yang sudah bekerja selama 8 tahun mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan berbagai macam pengalaman yang sudah didapat baik saat melakukan pelatihan atau saat dalam proses kerja di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Dimana dalam proses tahunan tersebut kinerja yang diberikan sudah

maksimal. Sehingga dari hasil kinerja karyawannya berdampak pada proses peningkatan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

c. Pemahaman dalam bekerja

Pemahaman di dalam bekerja tentu perlu meningkat dikarenakan jika seorang karyawan tidak paham dalam bekerja maka hasil kerja atau tanggung jawab yang diberikan perusahaan akan mengalami kendala atau bahkan kinerjanya kurang maksimal. Dikarenakan setiap karyawan memiliki hak dimiliki dan diberikan oleh perusahaan. Misalnya hak bebas memilih dan pindah sesuai bakat dan kemampuannya tidak bisa dengan kendala semua yang ada dibank sudah sesuai aturan SK perusahaan. Dari hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bahwasannya dari sebagian karyawan yang sudah saya wawancara mengatakan bahwa pemahaman kerja itu diperlukan dalam proses kinerja. Jika tidak paham maka tidak bisa bekerja. Dari beberapa karyawan mengatakan bahwa dari karyawan pernah mengalami hambatan mengenai pemahaman maka yang dilakukan oleh karyawan tersebut membaca kembali tugas yang diberikan dan kemudian melihat aturan-aturan yang sudah ditentukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang jika dibaca kurang paham bisa bertanya kepada rekan kerjanya. Dengan adanya cara atau solusi yang dilakukan karyawan menyebabkan kinerja yang awalnya menghadapi kendala bisa terpecahkan dengan sebaik mungkin dan menghasilkan kinerja

yang baik. Sedangkan dari pimpinan jika kurang paham maka bisa bertanya dan membaca pekerjaannya kembali.

d. Pelatihan dalam meningkatkan kinerja

Pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan bisa dilakukan dengan berbagai cara baik secara offline ataupun online. Jika seorang karyawan dengan sungguh-sungguh menginginkan perubahan di dalam dirinya. Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan dengan waktu yang singkat. Dari hasil wawancara oleh pimpinan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bahwa pelatihan yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yaitu dengan cara seminar dan pelatihan yang dilakukan 1 tahun 4-5 kali untuk pelatihan offline. Sedangkan untuk pelatihan onlinenya dilakukan 1 minggu 1-2 kali. Tetapi pelatihan ini dilakukan dengan perintah Bank Jatim Syariah Pusat. Jadi tidak semua karyawannya melakukan pelatihan saat itu juga. Dari pelatihan tersebut maka akan didapatkan sertifikat kompeten dibidangnya atau tidak. Pelatihan dilakukan sesuai dengan kebutuhan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri misalnya pelatihan yang wajib semua karyawan bank yaitu pelatihan mengenai kinerja yang baik, pelatihan akad syariah dan pengembangan karir. Sedangkan dari hasil wawancara karyawan pelatihan yang di ikuti oleh sebagian karyawan sesuai bidang pekerjaan misalnya bagian *customer service* dilakukan pelatihan sebanyak 4-5 kali, kemudian

bagian marketing dilakukan pelatihan minimal 1 tahun sekali dengan tujuan untuk memberikan pemahaman lebih lagi kepada karyawan sesuai bidangnya. Dengan demikian dalam pelatihan kerja yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sudah berjalan baik.

2. Ketrampilan (*skill*)

a. Ketrampilan kerja

Karyawan tentu memiliki ketrampilan yang masing-masing berbeda. Ketrampilan karyawan hanya bisa diukur dan diketahui oleh karyawan tersebut dan hasil dari kinerjanya akan bisa dilihat oleh orang lain tanpa mengetahui proses yang dilakukan. Jika memiliki ketrampilan maka karyawan tersebut memiliki potensi dalam bekerja. Dari hasil wawancara dengan pimpinan ketrampilan yang dimiliki bermacam-macam sesuai dengan keahlian masing-masing sehingga saling melengkapi antara karyawan satu dengan lainnya. Sedangkan menurut karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bahwa ketrampilan yang dimiliki oleh bagian misalnya yaitu Bapak Rendra selaku HC di karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang awalnya *security* dan mendapat posisi sebagai HC (*Human Capital*) maka perlu ada penyesuaian dalam pekerjaan. Keterampilan yang dimiliki oleh bagian HC yaitu yang awalnya tidak mengetahui pengaturan jadwal kinerja penggunaan zoom maka dengan posisi HC (*Human Capital*) lebih memahami penggunaan zoom. Bisanya bagian

HC (*Human Capital*) melakukan zoom untuk evaluasi yang dilakukan haru sabtu atau minggu. Kemudian tidak hanya itu Bapak Rendra juga bisa mengatur absensi pegawai secara online dengan pemantauan melalui komputer ataupun HP. Seperti halnya Bapak Moch. Fachrul Irfandi yang awalnya sebagai pramubakti di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sekarang menjadi staf IT. Awalnya tidak bisa mengerti kondisi jaringan akhirnya bisa belajar sedikit-sedikit dari proses belajarnya dikuliah yang diterapkan. Karena di Bank Jatim Cabang Syariah pelatihan bagian IT masih dijadwalkan dan menunggu koordinasi oleh Bank Jatim Syariah Pusat.

b. Ketrampilan dalam pelayanan

Ketrampilan mengenai pelayanan bisa memberikan citra baik perusahaan jika dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada di perusahaan. Pelayanan bisa dijadikan sebagai langkah awal suatu perusahaan atau bank bisa dikatakan baik kinerjanya. Dari hasil wawancara yang dilakukan beberapa pimpinan, karyawan dan nasabah. Bahwa karyawan bagian *Customer Service* adalah pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sudah baik yang mampu dilihat dari piagam penghargaan kinerja karyawan yang memuaskan yang diperoleh oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Sedangkan menurut nasabah bahwa pelayanan yang diberikan baik. Pelayanan yang dilakukan baik maka mampu dilihat dari penghargaan yang didapat dari hasil kinerja karyawannya. Ketrampilan dalam

pelayanan bisa berjalan dengan baik disebabkan karena adanya *breafingi* terlebih dahulu sebelum dilakukan kegiatan. Setelah kegiatan selesai maka akan dilakukan evaluasi harian mengenai kendala dihari tersebut. Dengan demikian mengenai pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sudah berjalan baik yang dapat dilihat dari penghargaan yang didapatkan setiap tahunnya.

3. Sikap (*attitude*)

a. Sikap ramah dan sopan

Sikap ramah dan sopan seorang karyawan harus ada baik sesama rekan kerja atau dengan nasabahnya. Ramah dan sopan dengan rekan kerja itu perlu supaya kinerja yang dihasilkan bisa maksimal tanpa terkendala. Tetapi jika ada permasalahan terutama internnya atau di dalam diri karyawan maka akan terjadi perselisihan antar rekan kerja. Jika ramah dan sopan terhadap nasabah maka bisa dilakukan dengan memberikan layanan yang sebaik mungkin. Dapat diketahui dari hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bahwa sikap ramah dan sopan sudah diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan bersikap 3S yang dilakukan oleh bagian *teller* terutama yaitu (Senyum, Sapa, Salam) saat menyambut nasabah dan menerima keluhan nasabah jika terjadi permasalahan yang dihadapi. Hal ini menurut nasabah sikap ramah dan sopan kepada dilakukan dengan memberikan pelayanan saat masu disapa dengan sopan dan senyuman sehingga membuat

nasabah tersanjung. Sedangkan sesama rekan kerja sudah baik karena jika terjadi permasalahan didalam intern perusahaan maka pimpinan akan melakukan evaluasi mengenai hal tersebut.

Hal ini dipertegas oleh pernyataan Sedarmayanti bahwa sopan dalam hal pelayanan merupakan cara bicara dengan nada yang pelan dan baik sehingga mudah dimengerti oleh nasabahnya.. Semuanya harus sama bersikap baik satu sama lain. Dengan demikian sikap ramah dan sopan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sudah optimal. Namun terkadang juga mengalami hambatan tentunya dalam memahami karakter nasabah terutama bagian *customer service* yang harus mengerti sikap setiap nasabah supaya tidak terjadi komunikasi yang salah. Jika tidak bisa memahami akan berakibat saling menyalahkan dan komunikasi yang terjalin akan kurang maksimal.

b. Tanggung Jawab karyawan

Memiliki sikap tanggung jawab oleh karyawan diperlukan untuk mengetahui dimana pekerjaan yang diberikan bisa selesai sesuai dengan perjanjian yang dilakukan sebelumnya. Sikap tanggung jawab harus melekat dalam diri untuk menghindari pekerjaan yang terbengkalai akibat hal-hal yang tidak diinginkan. Dari hasil wawancara dengan pimpinan, karyawan, dan nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bahwa tanggung jawab dilakukan dengan sebaik mungkin oleh karyawan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Seperti halnya yang dilakukan oleh Bapak Rendra sebagai HC harus

memberikan contoh kepada karyawan lain supaya tidak terlambat karena tanggung jawab yang dilakukan yaitu mendata presensi pegawai di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Karyawan lain juga memiliki tanggung jawab seperti bagian *customer service* yang memiliki target 5-10 orang perhari yang harus bisa memenuhi target yang sudah diatu oleh bank tersebut. Sedangkan dari penjelasan nasabah bahwa tanggung jawab yang dimiliki karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mampu dilihat dari cara menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah yang cepat dan tanggap.

Pernyataan tersebut dipertegas dengan teori sedarmayanti yang sesuai dengan yang dipaparkan di atas yang menyatakan bahwa tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, dan lingkungan. Dengan demikian pada indikator ini tanggung jawab yang dilakukan sudah maksimal.

c. Sikap kerja sama antar sesama karyawan dan pimpinan

Sikap kerja sama dilakukan antara pimpinan dan karyawan ini untuk menciptakan hasil kerja yang baik. Terutama bagi karyawan bisa secara langsung bertanya kepada pimpinan mengenai hambatan dalam proses pengerjaan. Dari hasil wawancara oleh karyawan dan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bahwa kerja sama ini dilakukan dengan tujuan mempererat hubungan antar sesama rekan kerja. Sikap

kerja sama ini juga diterapkan oleh bagian IT yang mana belum paham akan tugasnya dan saat membaca aturan pekerjaan tetapi belum paham juga maka bagian IT akan meminta bantuan rekan kerjanya misalnya mengalami kendala dalam koordinasi dengan Bank Jatim Pusat maka bagian IT akan meminta bantuan seperti bagian HC untuk meminta melakukan koordinasi dengan Bank Jatim Pusat. Dengan demikian bahwa kerja sama ini memang baik dilakukan oleh karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

B. Kinerja karyawan dalam Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan. Dalam penyelesaian pekerjaan ada waktu yang telah diberikan oleh perusahaan yang artinya apabila pelaksanaannya tugas dinilai baik atau tidak, sangat tergantung pada tugas tersebut mampu terselesaikan. Kinerja karyawan sangat mempengaruhi hasil kerja yang mana mampu berdampak ada atau tidaknya peningkatan dalam perusahaan.

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memperhatikan kinerja karyawannya dengan berbagai macam cara salah satunya dengan memberikan pelatihan dan waktu yang sudah disesuaikan dengan tugas antar divisi masing-masing dengan tujuan supaya hasil kerja yang diberikan bisa maksimal dan meningkat sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilakukan dan mengalami hambatan sesuai dengan kinerjanya. Hal ini bisa

dilihat pada beberapa indikator yang dikemukakan oleh Kasmir diantaranya:⁸²

1. Kualitas

Kualitas kerja merupakan pengukuran kinerja yang dilakukan dengan melihat kualitas kinerja yang dilakukan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan dalam Bank Jatim Cabang Syariah Kediri diperoleh hasil bahwa dari pimpinan yaitu Ibu Hikmah mengatakan bahwasannya kualitas kerja yang baik mampu dilihat dari hasil kerjanya seperti Bank Jatim memperoleh piagam penghargaan dengan kategori memuaskan yang hal ini tidak jauh dari hasil kinerja karyawannya. Tetapi tidak menutup kemungkinan juga terjadi keterlambatan yang mana ada tahapan sanksi yang diberikan yaitu teguran oleh pihak HC, pemotongan gaji, teguran oleh pimpinan, dikenakan SP1, kemudian dilakukan pemecatan.

Hal ini disampaikan oleh beberapa karyawan seperti Ibu Nadia Sanaz Agatha dan Ibu Kartika Ayu Lestari mengatakan bahwasannya keterlambatan juga terjadi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan berbagai kendala misalnya lupa absensi saat melakukan tugas secara eksternal dan internal. Seharusnya sebagai pegawai harus mengetahui kewajibannya sebagai karyawan yang mana salah satunya yaitu kepatuhan ada aturan. Meskipun hasil kinerja bagus tetapi dari segi keterlambatan juga diperhatikan. Jika dilihat dari segi target yang dicapai sudah bisa terlaksana setiap harinya karena semua karyawan yang

⁸² Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Grafindo, 2016), 208.

bekerja adalah sebagai marketing yang harus menawarkan produk kepada nasabahnya. keterlambatan yang dilakukan ini dalam satu bulan jika ada yang kosong 1 atau sebanyak apapun akan dikenakan pemotongan gaji. Karena sistem di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri pemotongan gaji terkait absensi sangat taat hal ini bertujuan untuk memberikan peringatan. Tetapi akan adanya pemotongan tersebut masih ada karyawan yang terlambat karena beberapa alasan. Pemotongan gaji ini sudah diatur sejak 10 tahun yang lalu. Awalnya tidak dilakukan pemotongan gaji hanya diberikan peringatan saja dan surat SP tetapi hal tersebut kemudian oleh pihak Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan perintah Bank Jatim Syariah Pusat dilakukan tambahan sanksi yaitu dengan pemotongan gaji maksimal 50%. Akibat pemotongan gaji tersebut terjadi perubahan meskipun masih ada yang terlambat tetapi tidak sebanyak tahun-tahun sebelumnya.

Adapun teori yang disampaikan oleh Sedarmayanti mengenai faktor kerja yang berpengaruh terhadap kinerja selain dari kompetensi adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan usaha karyawan untuk melakukan aktivitas dalam bekerja secara sungguh-sungguh. Disiplin berupa waktu yang bisa dicontohkan dengan datang tepat waktu sehingga bekerja bisa selesai tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disiplin kerja mempengaruhi kompetensi kerja yang telah diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian dalam Bank Jatim Cabang Syariah Kediri disiplin kerja kurang.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja yaitu pengukuran kinerja yang dilakukan dengan melihat kuantitas atau jumlah yang dihasilkan dari seseorang dalam bekerja. Kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mengenai kuantitas kerja yang dihasilkan beberapa bulan mencapai target *funding*. Berdasarkan wawancara dan observasi dengan karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri bahwa terdapat target *funding* oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri di ukur dari berapa banyak orang. Target oleh bagian marketing yaitu 3-5 orang sehari harus tercapai. Kendala yang dihadapi biasanya kurang terbukanya nasabah saat bagian marketing datang dan tidak ketemu waktu yang cocok. Kemudian bagian *customer service* harus mampu mencapai target naabahnya sebanyak 5-10 orang sehari dengan berbagai permasalahan yang nasabah keluhkan misalnya ATM terblokir atau pembukaan rekening yang tidak bisa.

Dalam teori Sedarmayanti bahwa kuantitas ini bisa ditingkatkan melalui beberapa cara diantaranya memiliki sikap tanggung jawab, kecakapan dalam bekerja dan kemampuan dalam mengambil keputusan supaya tidak terjadi kesalahan dalam penentuan hasil kerja. Semua yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sudah baik dan mencapai hasil kerja yang maksimal.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah kegiatan yang mampu diselesaikan dari pekerjaan yang diberikan dengan jangka waktu yang sudah ditentukan sehingga waktu yang digunakan bisa efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan ketetapan waktu yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sudah baik. Karena waktu pengerjaan yang ditentukan oleh bank sesuai dengan bagiannya masing-masing. Misalnya bagian *teller* harus menyelesaikan pekerjaannya saat itu juga dengan melakukan pembukuan. Kemudian bagian *customer service* sesuai pekerjaan yang diberikan. Contohnya mengenai layanan maksimal selesainya 21 hari kerja dan mengenai data ATM nasabah yang rusak dilakukan rekap data 7 hari kerja maksimal. Jadi kinerja yang dilakukan bisa berjalan baik sesuai maksimal penentuan hari selesai pengerjaan. Sedangkan untuk bagian HC dan IT waktu pengerjaannya *flexible* dimana bisa dikatakan tersebut karena pengerjaannya tidak bisa selesai saat itu juga. Biasanya selesai pengerjaan 1 bulan karena dilakukan rekap 1 bulan sekali. Dengan demikian bahwa beberapa karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan masa penyelesaian pekerjaan yang ditentukan oleh bank. Sehingga mampu disimpulkan bahwasannya menurut Sedarmayanti ketiga indikator merupakan tolak ukur dalam hasil kinerja yang dilakukan maksimal atau tidak. Dengan tujuan pengembangan kinerja akan dicapai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.