

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak pernah lepas dari kehidupan organisasi untuk menunjang dalam kegiatan organisasi tersebut maka diperlukan Sumber daya manusia karena merupakan peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dan manusia juga merupakan aset hidup yang perlu dipelihara dan dikembangkan. Oleh karena untuk menggerakkan kinerja pegawai juga harus mendapatkan perhatian dari perusahaan.

Hal ini dimaksudkan agar sumber daya manusia yang memiliki perusahaan atau organisasi mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam upaya pencapaian tujuan. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas juga badan atau organisasi harus mempunyai para pegawai yang berkompeten, untuk itu sebelum melakukan hal itu juga yang harus diperhatikan adalah bagaimana pemimpin mampu memotivasi atau mempengaruhi pegawainya agar kinerja yang mereka lakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai juga ditunjang dari motivasi yang berikan oleh pemimpin. Motivasi pemimpin sangat mempengaruhi bagaimana pegawai menghasilkan kinerja yang maksimal serta sesuai dengan tanggung jawab yang berikan. Motivasi tidak terlepas dari seorang pemimpin,

pemimpin adalah orang yang mempunyai kemampuan untuk mengarahkan pegawainya dan mengetahui keinginan para pegawainya yang salah satunya dengan cara memberikan motivasi kepada mereka. Bila hal ini dapat diterapkan dalam satuan kerja maka akan mendapatkan kinerja dan produktivitas para pegawai salah satunya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah disiplin.

Menurut Drs. Malayu S.P Hasibuan (2017:143), tentang motivasi sebagai berikut: Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Pada hakikatnya, motivasi pemimpin dan pegawai itu berbeda karena adanya perbedaan kepentingan, sehingga perlu diciptakan motivasi yang searah untuk mencapai tujuan. Seorang pemimpin juga harus mampu menselaraskan motivasinya untuk para pegawai, sehingga bisa meningkatkan kinerja mereka. Inilah yang harus dilakukan oleh kepala badan di Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Kab. Cirebon, untuk meningkatkan kinerja agar bisa menciptakan hasil pekerjaan yang berkualitas bagi pemerintah dan bagi masyarakat.

Pengamatan awal penulis menemukan beberapa permasalahan mengenai motivasi kepala bidang dalam meningkatkan kinerja pegawai di Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Kab. Cirebon diantaranya:

1. Kemampuan pegawai masih belum maksimal dalam melaksanakan arahan, seperti penyampaian komunikasi sehingga banyak laporan yang terlambat.
2. Kinerja pegawai yang kurang optimal, seperti dalam menjalankan alat elektronik dan juga kurangnya perhatian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Motivasi Kepala Badan dalam meningkatkan Kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kab. Cirebon”.

1.2 Rumusan Masalah

Berpedomaan pada latar belakang penelitian yang telah di kemukakan diatas sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Motivasi Kepala Badan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Cirebon”.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Motivasi kepala badan di badan pengelolaan pendapatan daerah Kabupaten Cirebon?
- b. Bagaimana kinerja pegawai pada badan pengeloalaan pendapatan daerah Kabupaten Cirebon ?

- c. Bagaimana hambatan hambatan dalam memberikan motivasi kepada kinerja pegawai di pengelolaan dan pendapatan daerah Kabupaten Cirebon?
- d. Bagaimana upaya yang dilakukan kepala badan pengelolaan dan pendapatan daerah Kabupaten Cirebon untuk mengatasi hambatan yang dihadapi pegawai?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan yang telah diterangkan di atas, adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui motivasi kepala badan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada badan pengelolaan pendapatan daerah Kabupaten Cirebon.
- b. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada badan pengelolaan pendapatan daerah Kabupaten Cirebon.
- c. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang mempengaruhi motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada badan pengelolaan dan pendapatan daerah Kabupaten Cirebon.
- d. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan kepala bidang dalam meningkatkan kinerja pegawai.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan literatur dalam disiplin ilmu Administrasi Negara sehingga dapat dirasakan manfaatnya bagi yang memerlukan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahankajian bagi penelitian lanjutan dalam masalah yang sama.

b. Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi pimpinan dan dalam memotivasi pegawai di badan pengelolaan dan pendapatan daerah.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti dalam memotivasi kepala dalam meningkatkan kinerja pegawai di badan pengelolaan dan pendapatan daerah.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Motivasi

Dari segi taksonomi, motivasi berasal dari kata “*movere*” dalam bahasa latin, yang berarti bergerak. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Berbagai hal biasanya terkandung dalam berbagai definisi tentang motivasi antara lain

adalah keinginan, harapan, kebutuhan, tujuan, sasaran, dorongan dan insentif agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2017:143) pengertian motivasi adalah: Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kapuasan.

Menurut Edwin B Flippo (Malayu H.S Hasibuan (2016:143): Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Menurut Winardi (2007:34), Motivasi berasal dari kata Motivation yang berarti “menggerakan”. Motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau external bagi seorang individu yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan prestasi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

Menurut Drs. Malayu S.P Hasibuan (2005:95), tentang motivasi sebagai berikut: Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Stephen P. Robins (Malayu S.P Hasibuan (2005:96): Motivasi sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu.

Dari pengertian Motivasi menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu keadaan atau kondisi yang

harus mendorong, menggerakkan atau merangsang seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dilakukan sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Tujuan pemberian motivasi diantaranya:

1. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
3. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
4. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
5. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
6. Mengefektifkan pengadaan karyawan
7. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
8. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan
9. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
10. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Upaya motivasi kinerja pegawai harus terus dilakukan oleh pemimpin secara berkesinambungan untuk menjamin kinerja pegawai yang relatif stabil. Menurut Malayu S.P Hasibuan bahwa ada asas-asas yang terkandung dalam motivasi yaitu:

1. Asas mengikutsertakan, artinya mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan pendapat, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan.
2. Asas komunikasi, artinya menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara cara mengerjakannya dan kendala-kendala yang dihadapi.
3. Asas pengakuan, artinya memberikan penghargaan, pujian dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapainya.
4. Asas wewenang yang didelegasikan, artinya memberikan kewenangan dan kepercayaan diri pada bawahan, bahwa dengan kemampuan dan kreativitasnya ia mampu mengerjakan tugas tugas itu dengan baik.
5. Asas adil dan layak, artinya alat dan jenis motivasi yang diberikan harus berdasarkan atas keadilan dan kelayakan terhadap semua karyawan.
6. Asas perhatian timbal balik, artinya bawahan yang berhasil mencapai tujuan dengan baik, maka pimpinan harus bersedia memberikan alat dan jenis motivasi.

6.2 Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Pengertian *performance* dikatakan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi. Namun kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja atau prestasi kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Menurut Rivai, Basri (Lijan Poltak Sinambela (2012:6):

Bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, target, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Mangkunegara (2013:67): menjelaskan bahwa kinerja pegawai ialah kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Veithzal Rivai (2006:309) mengatakan bahwa: Kinerja merupakan prilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Kinerja pegawai seharusnya memperoleh perhatian yang serius dari pimpinan dalam organisasi, mengingat kinerja akan menjadi sumber utama dari kinerja organisasi. Dengan kata lain maju tidaknya suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh kinerja organisasi yang tentu saja akan bersumber

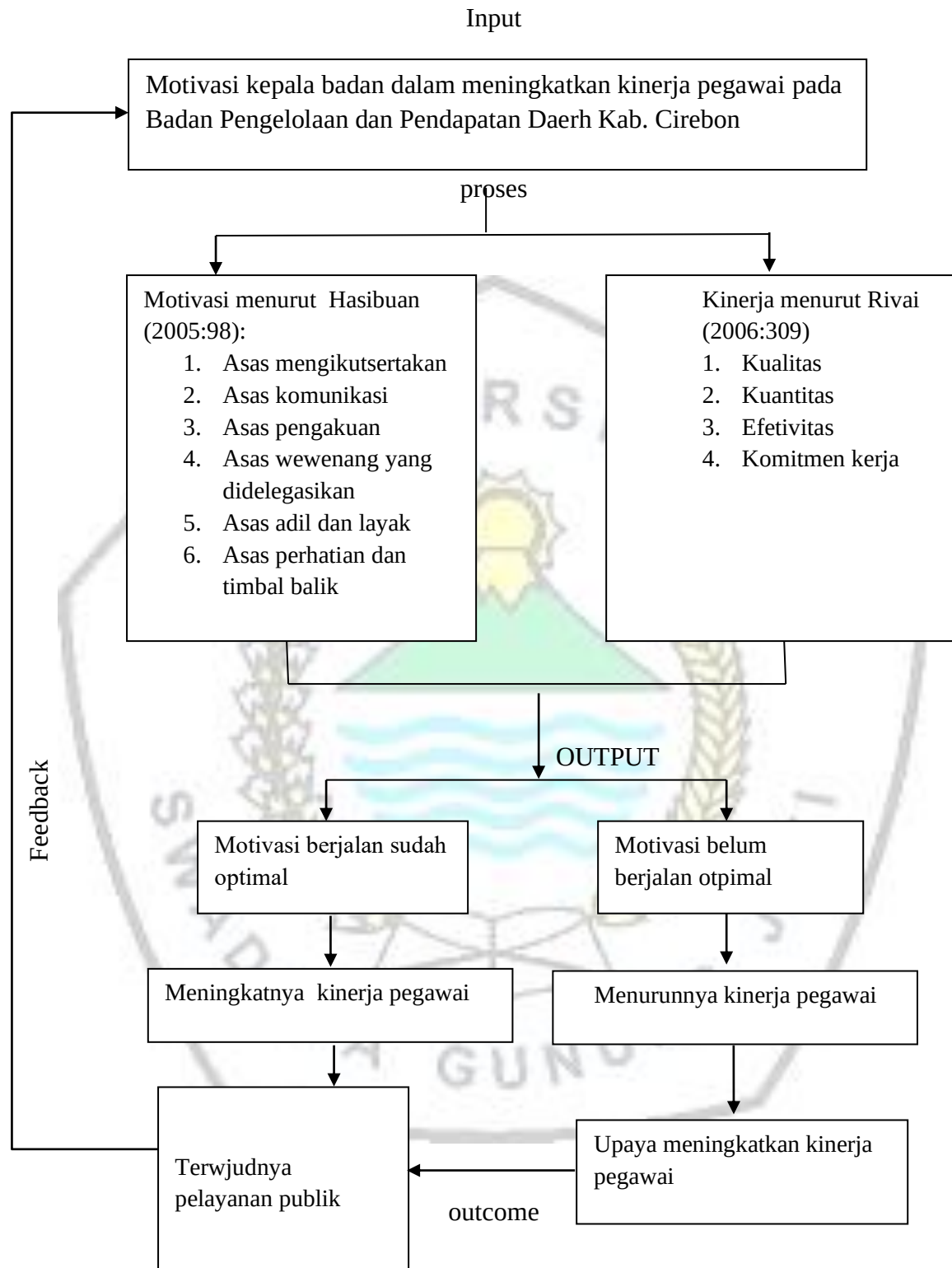
dari kinerja individu. Kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik.

Untuk itu dimensi Kinerja menurut veithzal Rivai (2006:309) mengungkapkan bahwa:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Efektivitas
4. Komitmen kerja

Berdasarkan pengertian diatas maka terdapat terikatan antara Motivasi Kepala Bidang dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, sebagaimana dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

a. Motivasi

Menurut Drs. Malayu S.P Hasibuan (2017:143), sebagai berikut: Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

b. Kinerja

Menurut Rivai, Basri (Lijan Poltak Sinambela (2012:6): Bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, target, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”.

c. Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2013:67): menjelaskan bahwa kinerja pegawai ialah kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

d. Badan pengeloan pendapatan daerah

Badan pengeloan pendapatan daerah merupakan badan pemerintahan daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan yang bertugas mengelola pendapatan daerah kabupaten cirebon.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Motivasi (Hasibuan 2005:98)	1. Asas keikutsertaan	1. Ikut partisipasi 2. Aktif mengungkapkan pendapat
	2. Asas komunikasi	1. Kejelasan informasi 2. Berkomunikasi lancar
	3. Asas pengakuan	1. Pemberian penghargaan 2. Ada pemberian pujian
	4. Asas wewenang yang di delegasikan	1. Kepercayaan 2. Kemampuan kreativitas
	5. Asas adil dan layak	1. Ada keadilan 2. Ada kelayakan
	6. Asas perhatian timbal balik	1. Insentif 2. Melakukan promosi pegawai
Kinerja menurut Rivai(2006)	1. Kualitas	1. Ketetapan hasil kinerja 2. Ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan
	2. Kuantitas	1. Jumlah pegawai 2. Jumlah jam kerja
	3. Efektivitas	1. Tepat sasaran dalam mengerjakan pekerjaan 2. Tepat waktu
	4. Komitmen kerja	1. Memiliki tujuan bersama 2. Adanya reward

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian kualitatif peneliti melakukan penelitian dengan cara yaitu menggambarkan masalah masalah yang sinergis saat penelitian dilakukan.

Menurut sugiyono (2012:9), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah: “Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada

kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generasi”.

Menurut denzindan Lincoln (Moleong, 2010: 5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan oemanfaatan dokumen.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata dalam buku Sugiyono (2019:206) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterikan antar kegiatan.

Alasan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif karena ingin menggali, mendeskripsikan, menjelaskan serta memaparkan mengenai Motivasi Kepala Bidang dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Badan Pengelolaan dan Pendapatan Derah Kabupaten Cirebon.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Sampel pada penelitian kualitatif disebut informan, yaitu orang orang yang dapat memberikan informasi atau orang yang dipilih untuk diwawancarai mengenai kondisi latar belakang penetilian. Dalam teknik pemilihan informan yaitu peneliti mengambil teknik purposive yaitu sesuai dengan kebutuhan.

Pemilihan informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan keterkaitannya pada tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, informan yang dipilih adalah informan kunci dan informan pendukung:

1. Informan kunci yaitu kepala badan di badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Cirebon.
2. Informan pendukung yaitu pegawai yang ada di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupten Cirebon.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti merupakan teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian.

Menurut Sugiono (2012:225) mengemukakan bahwa: “Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting*(kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada obesrvasi berperan serta (*participan obeservation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi”.

Teknik pengumpulan data yang dilalukan oleh peneliti meliputi:

1. Studi kepustakaan, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencari data atau mempelajari literatur, buku-buku referensi, dokumen-dokumen tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
2. Studi lapangan:
 - a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian.
 - b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab kepada informan.
 - c. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berupa foto, tulisan, gambar, karya, dan sebagainya yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2019:194) dalam penelitian ini peneliti mencatat semua jawaban dari informan sebagaimana adanya terdapat dua jenis wawancara, yaitu :

1. Wawancara mendalam, dimana penelitian terlibat langsung secara mendalam dengan kehidupan subjek yang diteliti dan tanya jawab yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya serta dilakukan berkali-kali.
2. Wawancara terarah, dimana peneliti menanyakan kepada subjek yang diteliti berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan pedoman disiapkan sebelumnya.

Jenis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Data primer, merupakan data yang diambil langsung dari sumbernya yakni menggunakan metode wawancara kepada informan.
2. Data sekunder, merupakan data data yang tersedia yang diambil oleh peneliti sebagai referensi dalam penelitian.

1.8.4 Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data menurut Sugiyono (2012:270) mengungkapkan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas interbal), *tranferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

Dalam uji keabsahan data yang meliputi *credibility* atau kredibilitas penulis menggunakan teknik Triangulasi. Menurut Wiersma (Sugiyono 2012:273) menyatakan:

“Triangulation is qualitative cross validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu”.

Adapun cara yang digunakan dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil penelitian di lapangan dan hasil wawancara dengan para informan.
2. Membandingkan apa yang dikata orang di depan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Alasan penulis menggunakan teknik triangulasi ini karena dengan teknik ini dapat menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi mengumpulkan data tentang berbagai kejadian. dan pengecekan data yang dilakukan juga memastikan bahwa data yang diperoleh adalah akurat dan valid.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu Data akan dianalisis dengan menggunakan teknik model Miles dan Huberman, yaitu teknik yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung sampai pengumpulan data selesai dalam periode tertentu.

Analisis data model Miles dan Huberman (Sugiyono 2012:247-253) diantaranya:

- a. Data *reduction* (Reduksi Data), data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak maka perlu dicatat secara rinci dan teliti.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

- b. Data *display* (penyajian data), setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart atau sejenisnya.
- c. *Conclucion drawing/verification*, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan dan Pengelolaan Daerah Kabupaten Cirebon. Alasan penulis memilih tempat ini adalah karena adanya masalah yang harus diteliti, adanya data yang harus di buktikan dan lokasi penelitian mudah dijangkau.

Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Cirebon terletak di Jl. Sunan Ampel No.1 Sumber Kab. Cirebon

1.9.2 Jadwal Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian selama 6 bulan, dimulai dari bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Agustus 2020. Dengan uraian jadwal penelitian sebagai berikut:



Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]