

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten merupakan aset berharga bagi suatu perusahaan untuk mendukung seluruh kegiatan produksi perusahaan dan menjadi kekuatan untuk bersaing dengan pesaing lainnya. Untuk mencapai semua tujuan organisasi, manajemen sumber daya manusia perlu dijalankan secara optimal dan baik. Oleh karena itu perlu diterapkannya manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan agar organisasi bertujuan untuk mengatur segala kegiatan organisasi agar dapat berjalan secara efektif dan efisien serta menghasilkan kinerja individu yang baik dan optimal guna mencapai tujuan organisasi (Barima et al., 2021). Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia sangat diperlukan untuk mengatur semua kegiatan ketenagakerjaan mulai dari rekrutmen sampai dengan tahap penilaian atau penilaian kinerja, karena manajemen sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan angkatan kerja, agar terjainya kinerja yang baik bagi organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia juga dilakukan untuk mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas dan kompeten untuk menjaga loyalitas terhadap organisasi dan memberikankinerja yang maksimal kepada organisasi.

Organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama (Muhammad Syukran et al., 2022). Keberhasilan dalam mencapai tujuan dapat diukur dengan hasil kinerja organisasi. Hal ini tidak lepas dari kinerja sumber daya manusia. Tujuan, misi, dan visi organisasi dituangkan dalam rencana strategis organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya, sehingga untuk mencapai kinerja yang optimal dalam suatu perusahaan, hal ini dapat diukur dari hasil pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan/pemerintah (Rosmaini & Tanjung, 2019).

Alfriano Farrel Ridhyoza, 2022

*PENGARUH KOMPETENSI, KEPUASAN KERJA DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA SEKRETARIAT UTAMA
BADAN PANGAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Efektivitas organisasi publik tidak dapat dipisahkan dengan sumber daya manusia (SDM). SDM yang efektif pengaruh dari MSDM yang baik Dahlan & Hasim,(2017) memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi. Salah satu cara untuk dapat menghadapi persaingan antar organisasi yaitu dapat diantisipasi dengan penerapan MSDM, dengan penggunaan potensi akan lebih baik seperti meningkatkan dan menggali potensi sumber daya manusia yang dimiliki karyawan organisasi seperti diungkapkan oleh (Kadek et al., 2019).

Pengelolaan SDM yang baik akan mendorong SDM meningkatkan komitmen melebihi komitmen bekerja yang terdapat dalam deskripsi pekerjaannya sesuai dengan jabatannya (Suzana, 2017). Dengan adanya SDM yang baik maka dapat bersaing dengan para pesaing yang ada. Selain SDM yang baik dihasilkan dengan SDM yang baik juga tetapi dengan adanya peran birokrasi juga dapat menambah peran SDM semakin unggul. Menurut (Martua, n.d. 2019). Peran birokrasi sangat di butuhkan di Lembaga maupun instansi pemerintahan, karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka dari itu birokrasi sebagai instrumen yang mengorganisir administrasi Negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik, yang tugasnya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) ialah perilaku yang dilakukan seseorang, untuk membantu rekan kerja atau rela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari *Job Desc* nya. Menurut Darto (2014b) OCB peningkatan kinerja yang ada di organisasi, ini di tunjukkan oleh kualitas perilaku karyawan yang ada di dalam organisasi tidak hanya berkaitan dengan kualitas tetapi dapat bekerja dengan yang sudah di ditetapkan (*in-role*) ataupun yang bersifat *extra-role*.

Di era reformasi birokrasi yang sedang berlangsung di berbagai instansi pemerintah, peran OCB dinilai krusial dan menentukan kinerja organisasi. Selain menjadi komponen yang unik dari perilaku individu dalam dunia kerja, OCB juga merupakan aspek yang jarang terlihat di instansi pemerintah. Karena OCB merupakan karakteristik individu yang tidak hanya mencakup kemampuan dan

kemauan untuk menyelesaikan tugas-tugas dasar, tetapi juga untuk melakukan tugas-tugas tambahan, seperti keinginan untuk bekerja sama dengan karyawan lain, suka membantu, memberikan saran, berpartisipasi aktif, memberikan pengguna layanan tambahan, dan bersedia menggunakan waktu kerja mereka secara efisien (Darto, 2014b)

Menurut Nahrishah et al., (2019) dampak positif *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mempengaruhi kinerja dari organisasi, karena OCB berpusat terhadap perilaku individu yang dapat melaksanakan tugasnya melebihi dari pekerja yang biasa dilakukan. Menurut (Nahrishah et al., 2019) memberikan penjelasan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku individu yang inisiatif agar dapat meningkatkan efisiensi kinerja organisasi dengan cara menolong tujuan produktifitas pegawai itu sendiri. OCB berkaitan dengan kompetensi seperti objek penelitian Nahrishah, diteguhkan.

Mangindaan & Tewal (2020) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi oleh Kompetensi karena kompetensi mengarah terhadap tingkah laku dan tingkah laku akan menghasikan kinerja karyawan itu, didalam pekerjaan karyawan harus dapat melakukan peran OCB juga karena mereka bekerja tidak hanya tugas yang di beri oleh atasan tetapi bekerja *extra-role* untuk dapat meningkatkan efektivitas tujuan organisasi yang itu semua membutuhkan kompetensi.

Nurnaningsih (2016) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karena jika kepuasan kerja karyawan terpenuhi maka mereka dapat menjalankan OCB dengan baik, ini disebabkan jika karyawan tidak terpenuhi kepuasan kerjanya maka OCB tidak dapat berjalan, sesuai penelitian yang dilakukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Maka dari itu bahwa OCB dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Menurut Fauziridwan et al., (2018) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi oleh *Employee Engagement* karena *Employee Engagement* merupakan keterikatan karyawan perusahaan atau perilaku

organisasi, bahwa *Employee Engagement* merupakan tingkat seorang karyawan yang mendalami pekerjaannya. *Employee Engagement* juga sebagai keterlibatan karyawan yang dapat menyebabkan OCB, dengan adanya *Engaged* didalam diri karyawan itu sendiri maka mereka akan melakukan tugas *extra-role* yang akan berdampak meningkatkan OCB.

Berdasarkan Peraturan Presiden No 66 tahun 2021 Badan Pangan Nasional, melakukan pengawasan terhadap bahan pangan yang ada di Indonesia dan melakukan analisis terhadap pangan lalu juga menjaga kestabilan pangan. Ketahanan pangan merupakan kondisi terpenuhinya pangan bagi negara sampai perseorangan yang tercemrin dari tersedianya pangan yang cukup ditinjau dari jumlah maupun mutu. Selainitu, menjamin pangan yang aman, beragam, bergizi, merata dan terjangkau serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan dan budaya masyarakat untuk dapat hidup sehat, aktif dan produktif secara berkelanjutan.

Pada sekretariat utama membawahi 5 biro yaitu Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat, Biro Organisasi SDM dan Hukum, Biro Keuangan Pengadaan dan Umum, Inspektorat, dan Pusat Data dan Informasi pangan. Dengan program kerja dari setiap biro membutuhkan tenaga SDM yang baik dan juga berkompeten, pada sekretariat utama memerlukan ASN yang menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi untuk dapat membantu kelancaran organisasi agar mencapai tujuannya. Tetapi dinamika data yang diperoleh dari pra-survey menunjukkan bahwa OCB yang ada di sekretariat utama belum maksimal.

Tabel 1. Hasil prasurvey *Organizational Citizenship Behavior*

No	Indikator	Ya	Tidak	Jumlah Responden
1	<i>Courtesy</i> (Kesopanan)	72%	28%	12
2	<i>Civic Virtue</i> (Moral Kemasyarakatan)	61%	39%	12

3	<i>Sportsmanship</i> (Sikap Sportif)	61%	39%	12
4	<i>Altruism</i> (Ketidakegoisan)	94%	6%	12
5	<i>Conscientiousness</i> (Sifat Berhati-hati)	64%	36%	12
Total		70,4%	29,6%	

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan pada hasil pra-survey dapat dilihat bahwa terdapat gejala permasalahan OCB berdasarkan jawaban dari pegawai di Badan Pangan Nasional, yang paling terlihat adalah *Civic Virtue* (Moral Kemasyarakatan) yang dimana ada gap mencapai 39% dari total 100%, yang dapat di artikan bahwa terlihat karyawan tidak turut hadir dalam rapat yang tidak di anggap tidak penting dan juga kurangnya peran aktif memberi masukan untuk organisasi. Lalu *Sportsmanship* (Sikap Sportif) terlihat gap sebesar 39% dari total 100% yang dapat di artikan juga bahwa masih adanya pegawai mengeluh dalam bekerja dan juga tidak dapat mentoleransi yang di anggap tidak ideal dalam organisasi.

Lalu di bagian indikator *Conscientiousness* (Sifat Berhati-hati) yang dimana pada indikator ini terlihat bahwa ada gap 36% dari total 100% yang dapat di artikan bahwa dapat terlihat masih ada karyawan yang tidak menyelesaikan tugasnya tepat waktu lalu juga masih ada karyawan yang melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan target dari perusahaan. berdasarkan hasil jawaban 12 responden total data sebesar 29,6% dari 100% masalah OCB pada sekretariat utama. Dari hasil data diatas dapat dinyatakan adanya masalah penerapan OCB di Badan Pangan Nasional. Dugaan penyebab masalahnya OCB yaitu diukur dengan indikator OCB ialah *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy*, *Civic Virtue* yang terlihat seperti hasil survey diatas. Jika dilihat hasil ada permasalahan dengan OCB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erna Djati sebagai Analis Kepegawaian Ahli Madya, mengatakan bahwa menurutnya ada beberapa masalah OCB di Badan Pangan Nasional ini, seperti tidak tepat waktu mengumpulkan pekerjaan, kurang berperan dalam rapat dan bekerja tidak sesuai dengan target ini membuat ada gap di organisasinya yang dimana kurang dari yang diharapkan. Dengan begitu Ibu Erna pun memberi tahu bahwa, kompetensi karyawan ini sangat berpengaruh terhadap OCB ini dengan kompetensi yang dimiliki pegawainya maka seharusnya permasalahan yang ada bisa diatasi.

Seperti pendapat diatas, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di pengaruhi oleh kompetensi, karena jika karyawan mempunyai kompetensi yang baik maka OCB dapat berjalan, kompetensi ialah tingkah laku yang menghasilkan kinerja. Tetapi dinamika data yang diperoleh dari pra-survey menunjukkan bahwan kompetensiyang ada di Badan Pangan Nasional belum optimal.

Tabel 2. Hasil Prasurvey Kompetensi

No	Indikator	Ya	Tidak	Jumlah Responden
1	<i>Understanding</i>	96%	4	12
2	<i>Skill</i>	37,5%	62,5%	12
3	<i>Value</i>	54%	46%	12
4	<i>Knowledge</i>	58%	42%	12
5	<i>Attitude</i>	33%	67%	12
6	<i>interest</i>	30%	70%	12
Total		51,4%	48,%	

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan pada hasil pra-survey dapat dilihat bahwa terdapat adanya gejala masalah kompetensi berdasarkan jawaban karyawan Badan Pangan Nasional terutamadi sekretariat utama yaitu yang paling terlihat pada indikator skill sebesar 62,5% yang jawab tidak, *attitude* 67% yang jawab tidak, *interest* 70% yang jawab tidak. Jika di totalkan dari 12 responden yang menjawab terdapat

48,6% dari 100% gap nya. Dugaan penyebab masalah kompetensi terjadinya ialah diukur menggunakan indikator kompetensi yaitu *Knowledge, Attitude, Skill, Understanding, Value, Interest* yang terlihat seperti hasil pra-survey diatas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erna Djati sebagai Analis Kepegawaian Ahli Madya, mengatakan bahwa di Badan Pangan Nasional khususnya di sekretariat utama mempunyai masalah pada kompetensi yang merupakan termasuk.

indikator karyawan, menurut Ibu Erna Djati jika ingin berjalannya *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, maka dimulai dari karyawan yang mempunyai kompetensi yang baik juga, karena OCB itu kan merupakan pekerjaan yang tidak ada di *Job Desc* seorang karyawan maka dari itu jika kompetensi memumpuni OCB dapat berjalan.

Seperti pendapat diatas, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di pengaruhi oleh kepuasan kerja, jika seorang karyawan dapat terpenuhi kepuasan kerjanya maka OCB akan berjalan dengan baik, karena jika seorang karyawan tidak memiliki kepuasan kerja terhadap dirinya sendiri, maka akan sulit untuk melaksanakan OCB. Tetapi dinamika data yang diperoleh dari pra-survey menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja yang ada di Badan Pangan Nasional belum optimal.

Tabel 3. Hasil prasurvey Kepuasan Kerja

no	Indikator	Ya	Tidak	Jumlah Responden
1	Kesesuain kerja	80%	20%	15
2	Rekan kerja	37%	63%	15
3	Lingkungan kerja	37%	63%	15
4	Gaji	50%	50%	15
5	Atasan	40%	60%	15
6	Promosi jabatan	50%	50%	15
	Total	46%	54%	

Sumber: Data Diolah

Alfriano Farrel Ridhyoza, 2022

PENGARUH KOMPETENSI, KEPUASAN KERJA DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA SEKRETARIAT UTAMA BADAN PANGAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Berdasarkan pada hasil pra-survey dapat dilihat bahwa terdapat adanya gejala masalah kepuasan kerja berdasarkan jawaban karyawan Badan Pangan Nasional terutama di sekretariat utama terdapat masalah pada rekan kerja 63% yang jawab tidak, lingkungan kerja 63% yang jawab tidak, atasan 60% yang jawab tidak. Jika ditotalkandari 15 responden terdapat 54% dari 100% gap nya. Dugaan penyebab masalah kompetensi terjadinya ialah diukur menggunakan indikator Gaji, Kesesuaian Pekerjaan, Rekan Kerja, Atasan, Promosi, Lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erna Djati sebagai Analis Kepegawaian Ahli Madya, mengatakan bahwa di Badan Pangan Nasional khususnya di sekretariat utama adanya indikasi masalah kepuasan kerja, jika dilihat di kantor ini pasti ada masalah terkait kepuasan kerja, jika dihubungkan dengan OCB kepuasan kerja juga merupakan indikator yang terpenting bagi karyawan dengan karyawan puasterhadap keadaan di organisasi maka karyawan dapat melaksanakan OCB dengan baik. Seperti pendapat diatas *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dipengaruhi oleh *Employee Engagement* yaitu keterikatan atau *engaged* terhadap organisasi, jika seorang karyawan memiliki *Employee Engagement* maka karyawan rela melakukan pekerjaan yang lebih, karena *Employee Engagement* ialah tingkat seorang karyawan dalam hal mendalami pekerjaannya, jika seorang karyawan mempunyai itu maka OCB di sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik. Tetapi dinamika data yang diperoleh dari pra-survey menunjukkan bahwan *Employee Engagement* yang ada di Badan Pangan Nasional belum optimal.

Tabel 4. Hasil Prasurvey *Employee Engagement*

no	indikator	Ya	Tidak	Jumlah responden
1	Kekuatan	58%	42%	18
2	Dedikasi	42%	58%	18

3	keasyikan	30%	70%	18
Total		44%	56%	

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan pada hasil pra-survey dapat dilihat bahwa terdapat adanya gejala masalah *Employee Engagement* berdasarkan jawaban karyawan Badan Pangan Nasional terutama di sekretariat utama yaitu yang terlihat adalah dedikasi 58% yang jawaban tidak, keasyikan 70% yang jawaban tidak. Jika ditotalkan dari 18 responden terdapat 56% dari 100% gap nya. Dugaan penyebab masalah *Employee Engagement* terjadinya ialah diukur menggunakan indikator *Vigor* (kekuatan), *Dedication* (dedikasi), *Absorption* (keasyikan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erna Djati sebagai Analis Kepegawaian Ahli Madya, mengatakan bahwa di Badan Pangan Nasional khususnya di sekretariat utama seorang karyawan yang mempunyai *Employee Engagement* sangat dapat membantu organisasi ini karena, perilaku yang seperti biasanya mempunyai keterikatan yang kuat terhadap organisasi maupun pekerjaannya, dengan adanya keterikatan maka dapat melaksanakan *Organizational Citizenship Behavior* dapat berjalan. Secara kesimpulan Ibu Erna Djati mengatakan, bahwa kompetensi, kepuasan kerja dan *Employee Engagement* sangat dibutuhkan organisasi demi kelancaran organisasi. Dengan itu semua menurut Ibu Erna Djati bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi dengan adanya perilaku seperti Kompetensi, Kepuasan Kerja dan *Employee Engagement*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menurun disebabkan oleh kompetensi yang rendah. Bila kompetensi tinggi maka OCB akan meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian Setiawan Alhasani et al., (2021) yang berjudul “pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediasi” yang menyatakan bahwa kompetensi sangat berpengaruh signifikan terhadap OCB pegawai Kanwil DJP

Jawa Timur III. Hal itu berarti semakin tinggi kompetensi maka semakin baik OCB pegawai.

Hasil penelitian menurut Luh et al., (2016) yang berjudul “pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variable mediasi di Hotel Aget Jaya” yang menyatakan bahwa kepuasan kerjaberpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB di Hotel Aget Jaya.

Namun terdapat hasil penelitian yang berbeda pada penelitian Rochmah Pratiwi, (2021) Yang berjudul “pengaruh kompetensi dan efikasi diri terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening studi pada guru di smp negeri 1 kuwarasan” yang menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kompetensi terhadap OCB pada guru sekolah menengah negeri 1 Kuwarasan. ia mengatakan semakin sesuai kompetensi maka OCB guru belum tentu naik.

Berdasarkan *research gap* yang telah dilakukan oleh (Luh et al., 2016) dan (Rochmah Pratiwi, 2021) dan penelitian terdahulu, lalu juga telah dijelaskan serta fenomena yang terjadi di Badan Pangan Nasional, dengan latar belakang yang sudah diuraikan maka penulis akan melakukan penelitian lebih dalam untuk membahas fenomena yang terjadi, dengan mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Sekretariat Utama di Badan Pangan Nasional Republik Indonesia”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dihasilkan permasalahann sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap *Organizational Citizinsip Behavior*(OCB) pada Sekretariat Utama Badan Pangan Nasional?

2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Sekretariat Utama Badan Pangan Nasional?
3. Apakah terdapat Pengaruh *Employee engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Sekretariat Utama Badan Pangan Nasional?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada di atas, dihasilkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Sekretaris Utama Badan Pangan Nasional.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Sekretaris Utama Badan Pangan Nasional.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan *Employee engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Sekretariat Utama Badan Pangan Nasional.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ada di atas, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan tentang faktor – faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, dan diharapkan dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu sumber daya manusia di perkuliahan dan juga sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk perusahaan menggali dan mengelola kompetensi, kepuasan kerja, *employee engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, lalu juga diharapkan dapat membantu instansi atau organisasi dalam memaksimalkan kinerja SDM agar lebih baik kedepannya untuk mencapai tujuan yang direncanakan.

b. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sarana untuk mengimplementasikan *knowledge* penulis, tentang faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

c. Bagi akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat mengkaji dan mengimplementasikan pengetahuan serta ilmu tentang Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah didapatkan selama berkuliah di Program Studi Manajemen S1. Serta dijadikan bahan untuk memperluas pengetahuan mengenai pengaruh antara kompetensi, kepuasan kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai dan agar dapat diterapkan pada manajemen sumber daya manusia di masa depan.