# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Organisasi merupakan elemen yang diperlukan di dalam kehidupan manusia, organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekolompok tujuan. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana semua orang berkumpul, berkerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Kehidupan organisasi baik dalam bentuk instansi lembaga pemerintahan maupun organisasi kemasyarakatan, kerjasama para anggota organisasi di dalamnya mutlak diperlukan. Tujuan yang hendak dicapai, strategi yang hendak dijalankan, keputusan yang hendak dilaksanakan, rencana yang harus direalisasikan, serta program kerja yang harus diselenggarakan, kesemuanya itu memerlukan hubungan serta kerjasama yang harmonis baik antar personal maupun kelompok. Setiap individu dalam organisasi perlu berhubungan dan berkomunikasi secara harmonis, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien melalui kerjasama yang erat dan harmonis.

 Bahasa Inggris kata komunikasi, yaitu *communication*. Pada dasarnya, secara etimologis kata komunikasi berasal dari bahasa Latin, yakni *communico*, *communication* atau *communicare* yang berarti membuat sama (*make to common*). *Communication* yang artinya pemberitahuan atau pertukaran pikiran, yang bersumber pada kata communis berarti milik bersama atau membagi merupakan suatu proses yang bertujuan untuk membangun pengertian dan kebersamaan. Sedangkan secara terminologis, kata komunikasi merujuk pada proses penyampaian suatu pernyataan oleh pihak satu kepada pihak lain.

Kehidupan sehari-hari manusia selalu melakukan komunikasi, baik komunikasi verbal (lisan) atau non verbal (isyarat). Komunikasi secara verbal (lisan) terjadi pada saat seseorang dengan orang lain saling menyampaikan pesan atau berdekatan, tetapi apabila berada dalam jarak yang jauh dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa cara untuk berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan secara verbal oleh kedua belah pihak pada dasarnya agar dapat dimengerti. Komunikasi dapat terjadi apabila ada persamaan antara penyampaian pesan dengan penerimaan pesan. Tanpa adanya bahasa verbal antara kedua belah pihak, komunikasi masih dapat digunakan dengan pergerakan badan dan menunjukan sikap tertentu, seperti menggelengkan kepala, mengangkat bahu dan tersenyum, cara ini biasanya disebut sebagai komunikasi non verbal.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari seseorang atau dari beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Komunikasi internal dalam organisasi merupakan komponen yang penting untuk menunjang kinerja organisasi maupun kinerja pegawai. Komunikasi merupakan alat guna menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi, dengan komunikasi akan memungkinkan setiap anggota untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi dan saling mempengaruhi sehingga tersebut tetap hidup. Komunikasi menunjukan adanya interaksi secara langsung sehingga akan adanya kejelasan tentang tugas pokok fungsi atau apa yang harus diperintahkan sesuai dengan apa yang telah di tentukan. Komunikasi internal itu adalah komunikasi yang dilakukan dalam organisasi itu sendiri baik antara atasan dengan atasan atau bawahan dengan bawahan atau bawahan dengan atasan atau sebaliknya.

 Komunikasi merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi baik sebagai individu maupun sebagai personal yang menduduki jabatan. Komunikasi dapat diartikan sebagai kemampuaan interaksi dalam berkoordinasi untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi dengan standar yang di harapkan. Salah satu tolak ukur berjalannya organisasi yang efektif dan menghasilkan output sesuai dengan yang di harapkan yaitu efektivitas kerja yang optimal.

Efektivitas di dalam pekerjaan pemerintah adalah suatu tujuan atau sasaran yang telah tercapai sesuai dengan rencana adalah efektif, tetapi belum tentu efisien. Suatu pekerjaan pemerintah sekalipun tidak efisien dalam arti input dan output, tetapi tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan masyarakat banyak, baik politik, ekonomi, sosial, dan sebagainya. Efektivitas adalah ukuran atau kualitas keberhasilan kerja yang dicapai pegawai. Seseorang pegawai dinyatakan bekerja efektif jika ia mampu mencapai tujuan dengan cara yang lebih baik dari standar yang telah ditetapkan

Efektivitas kerja pegawai dapat ditentukan dengan membandingkan antara waktu kerja yang telah ditetapkan dengan waktu yang dibutuhkan pegawai, dan juga dapat dibandingkan antara hasil atau kualitas yang dicapai dengan kualitas yang telah ditetapkan. Jika pelaksanaan kerja yang dilakukan pegawai lebih baik dari yang ditetapkan maka pegawai tersebut tergolong sebagai pegawai yang efektif.

Dinas Perhubungan Kota Bandung salah satu instansi yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus transportasi di kota Bandung, Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, Dinas Perhubungan Kota Bandung mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang perhubungan. Berdasarkan tugas pokok Dinas Perhubungan Kota Bandung mempunyai fungsi antara lain adalah merumuskan kebijakan teknis di bidang perhubungan, melaksanakan tugas teknis operasional bidang perhubungan yang meliputi Teknis Lalu Lintas dan Parkiran, Teknis Angkutan dan Terminal, Teknis Sarana dan Teknis Operasional berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Perhubungan Kota Bandung mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perhubungan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Perhubungan mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan;
2. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas operasional di bidang Perhubungan yang meliputi lalu lintas dan parker, angkutan dan terminal, sarana dan operasional;
4. Pelaksanaan pelayanan teknis administrasi Dinas;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsiya

Komunikasi terhadap efektivitas kerja pegawai adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh seluruh Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam upaya mengefektifkan di dalam komunikasi agar tidak terjadinya kesalah pahaman dan penyimpangan kerja pegawai agar hasil yang di dapat sesuai dengan hasil yang direncanakan yang sebagaimana dalam rangka memenuhi persyaratan teknis suatu ketaatan managemen di dalam sebuah lembaga atau organisasi formal. Apabila komunikasi di sub bagian umum dan kepegawain telah berjalan baik, maka hasil yang dicapai akan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Salah satu faktor penunjang keberhasilah efektivitas kerja di dalam tugas pokok dan fungsi, yaitu dilakukannya komunikasi yang baik dan berlanjut demi tercapainya koordinasi yang membuat tujuan tercapai secara tepat waktu dan efektif.

Berdasarkan penjajagan yang peneliti lakukan, peneliti menemukan masalah efektivitas kerja, hal ini terlihat dari :

1. Ketepatan waktu contoh: mengurus surat menyurat dalam pembuatan KIR (Kendaraan Izin Bermotor) atau surat menyurat lainnya seperti Surat Persetujuan Izin Operasi, Surat Izin Trayek Angkutan Umum, penyelesaiannya tidak tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah tetapkan, seharusnya pegawai menyelesaikan tugas tersebut dengan waktu yang telah ditentukan, yaitu tiga hari setelah surat masuk, tetapi pada kenyataannya pegawai menyelesaikan tugasnya dalam waktu lebih dari yang telah ditentukan.
2. Hasil pekerjaan belum sesuai dengan apa yang direncanakan. Contoh: Pegawai Sub Bagian Umum dan Kepegawaian masih mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan serta belum meratanya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai mengenai pekerjaan tersebut. Seperti hal nya dalam kebijakan baru dari segi administrasi pencapaian nya masih belum sesuai dengan yang direncanakan.

Masalah diatas, peneliti menduga disebabkan oleh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai, hal ini terlihat dari :

1. Komunikasi ke atas, contoh: ketika pegawai dalam melaksanakan tugas dalam mengurus surat menyurat, terdapat hambatan atau masalah yaitu pegawai kurang berkoordinasi kepada atasan dan terlalu memaksakan untuk menyelesaikannya sendiri.
2. Komunikasi horizontal, koordinasi yang dilakukan tidak maksimal dan tidak sesuai dengan semestinya, hal tersebut diduga karena terjadinya komunikasi yang belum maksimal dalam pelaksanaan tugas surat menyurat dalam memberikan rekomendasi perizinan. Contoh: pegawai dalam bekerja terlalu berjalan sendiri-sendiri dan kadang juga malah saling mengandalkan sehingga hasil yang diharapkan belum optimal.

Adapun alasan peneliti memilih dengan judul pengaruh komuikasi internal terhadap efektivitas kerja karena peneliti melihat efektivitas kerja pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian masih belum maksimal. Berdasarkan hal ini peneliti menduga bahwa efektivitas kerja masih belum maksimal dikarenakan komunikasi internal yang belum berjalan baik. Maka dari itu peneliti menggunakan variabel komunikasi internal dan efektivitas kerja bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap efekktivitas kerja.

Lalu alasan pemilihan lokasi penelitian, peneliti memilih melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Bandung pada sub bagian umum dan kepegawain yang memiliki tugas dan fungsi pelayanan publik dalam lingkup transportasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam skripsi yang, berjudul: “**Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung**”.

* 1. **Rumusan Masalah**

 Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung?
2. Apa saja faktor yang menghambat dalam usaha meningkatkan efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung?
3. Apa saja usaha – usaha yang dilakukan untuk meningkatkan proses komunikasi dalam usaha meningkatkan efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung?
	1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
4. **Tujuan Penelitian**
	1. Memperoleh data yang menggambarkan informasi tentang pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
	2. Memperoleh data dan mengembangkan informasi mengenai permasalahan yang mempengaruhi pelaksanaan komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
	3. Mengembangkan data dan informasi tentang usaha-usaha untuk meningkatkan pentingnya komunikasi internal untuk efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
5. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan konstekstual dan konseptual serta kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini bisa dijelaskan, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tentang komunikasi serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung.
	1. **Kerangka Pemikiran**

 Berdasarkan penyusunan usulan penelitian ini peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan locus dan focus penelitian sebagai dasar pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif dengan nilai validitas dan reabilitas yang cukup tinggi.

 Pengertian komunikasi yang dikemukakan oleh **Hovland dkk** yang dikutip oleh **Muhammad** dalam bukunya yang berjudul **Komunikasi Organisasi**, (2014:107) menguraikan : **“Komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain.”**

 Bertolak dari definisi diatas sudah jelas komunikasi adalah suatu proses, Pengaruh komunikasi yang dilakukan terhadap efektivitas kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Maka dari itu komunikasi akan menentukan efektivitas kerja pegawai di dalam pelaksanaannya.

 Menurut **Muhammad** dalam bukunya yang berjudul **“Komunikasi Organisasi”** (2014:108) terdapat karakteristik dari komunikasi, yaitu :

 **1. Komunikasi Ke Bawah**

Komunikasi ke bawah menunjukan alur pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

 **2. Komunikasi Ke Atas**

Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi.

 **3. Komunikai Horizontal**

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang- yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

 **4. Komunikasi Diagonal**

Komunikasi diagonal yang sering juga dinamakan komunikasi silang yaitu seseorang dengan orang lain yang satu dengan yang lainnya berbeda dalam kedudukan dan bagian. Misalnya Pegawai Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dengan Sub Bagian Keuangan, begitupun sebaliknya.

 Kemudian peneliti kemukakan pengertian efektivitas menurut **Emerson** yang dikutip **Handayaningrat** dalam bukunya yang berjudul **“Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen” (1985:16) menyatakan bahwa efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.**

Selanjutnya peneliti kemukakan pengertian efektivitas kerja menurut **Siagian** dalam bukunya “**Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi” (1997:151)** sebagai berikut:

**Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah di tetapkan, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu di selesaikan, dan tidak terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakanya dan berapa biaya yang di keluarkan untuk itu.**

Sedangkan dalam penetapan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam meningkatkan efektivitas menurut **Siagian** dalam bukunya **“Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi” (1997:151)** adalah sebagai berikut:

**1.** Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan

Proses pencapaian tujuan yang efektif tidak terlepas dari berapa lama seseorang dapat menyelesaikan tugasnya. Karena baik atau tidaknya pekerjaan sangat tergantung pada bagaimana tugas itu diselesaikan, dan berapa biaya yang dikeluarkan.

**2. Hasil pekerjaan yang di capai sesuai dengan yang direncanakan**

Berarti pelaksanaan pekerjaan harus dilaksanakan dengan waktu telah direncanakan, sehingga hasil pekerjaan itu sesuai dengan yang diharapkan baik itu dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang telah dilaksanakan.

 **3. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang direncanakan**

Penganggaran biaya harus sesuai dengan apa yang direncanakan , sehingga tidak menimbulkan penyelewengan biaya. Setiap pengeluaran biaya diharapkan dilakukan perincian agar diketahui berapa biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

* 1. **Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: **“Adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi internal dengan efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung.”**

**Hipotesis statistik:**

1. Komunikasi Internal : efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung <0, komunikasi internal (X) efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung (Y) artinya komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak ada pengaruhnya.
2. komunikasi internal: efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung > 0, komunikasi internal (X) efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung (Y) artinya komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung ada pengaruhnya.
3. Paradigma Penelitian

 **έ**

 py

pyx

 (Gambar 1.1)

Keterangan gambar:

X : Variabel Komunikasi internal

Y : Variabel Efektivitas Kerja Pegawai

**έ** : Pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian

pyx : Besarnya pengaruh dari variabel komunikasi internal

py : Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

 Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional harus bisa diukur dan dipahami oleh orang lain. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh signifikan antara komunikasi internal dengan efektivitas kerja pegawai artinya bahwa komunikasi internal merupakan faktor penentu yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai. Dengan komunikasi internal yang dilaksanakan sesuai dengan indikator-indikator dengan baik maka efektivitas kerja pegawai akan meningkat.
2. Komunikasi Internal (X) adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan tugas pokok dan fungsi yang di lakukan oleh sub bagian umum dan kepegawaian di Dinas Perhubungan Kota Bandung. Kepada pegawai secara timbal balik untuk pencapaian tujuan yang telah ditentukan berdasarkan unsur persyaratan komunikasi yaitu:
3. Komunikasi ke bawah
4. Komunikasi ke atas
5. Komunikasi horizontal
6. Komunikasi diagonal
7. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah di tetapkan
8. Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu.
9. Hasil pekerjaan yang dicapai sesuai dengan yang direncanakan.
10. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang direncanakan.
	1. **Lokasi dan Lamanya penelitian**
11. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu di Dinas Perhubungan Kota Bandung Jl. Soekarno Hatta No. 205, Situsaeur, Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40233, Telp 0225220768. Email. @dishub\_kotabandung.com website http://bandung.langitbiru.or.id

1. Lamanya Penelitian

Lamanya penelitian, yaitu dilaksanakan oleh penelitian dari Bulan Februari 2018 sampai dengan Bulan Mei 2018. Jadwal kegiatan penelitian akan penelitian uraikan dalam Tabel 1.1

**Tabel 1.1**

**Jadual Penelitian 2018**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Kegiatan | Tahun | 2018 |
| Bulan | Januari | Februari | Maret | April  | Mei | Juni |
| Minggu | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | TAHAP PERSIAPAN |  |  |  |
|  | Perizinan |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Penjajagan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Studi Pustaka |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | TAHAP PENELITIAN |  |  |  |
|  | Observasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Wawancara |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Penyebaran Angket |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Penarikan Angket |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | TAHAP PENYUSUNAN |  |  |  |
|  | Pengolahan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Analisis Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pembuatan Laporan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | TAHAP PENGAJUAN DAN PERBAIKAN |  |  |  |
|  | Revisi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Seminar Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Perbaikan Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Penelaah |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sidang Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Perbaikan Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |