

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan perubahan zaman dan tuntutan kebutuhan, perusahaan dihadapkan pada berbagai masalah dan tantangan baru. Pada era globalisasi ini, persaingan antar perusahaan semakin gencar dan teknologi yang maju menimbulkan tantangan bagi perusahaan untuk melakukan perubahan pada berbagai aspek dalam pengelolaan perusahaan. Setiap perusahaan yang menghadapi perubahan dan persaingan tidak hanya pada tingkat nasional saja tetapi juga pada tingkat internasional. Oleh karena itu, para karyawan disetiap perusahaan harus beradaptasi atas perubahan teknologi, setiap perusahaan harus memiliki keunggulan-keunggulan kompetitif agar dapat memenangkan persaingan yang dihadapi.

Sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal, untuk mencapai tujuan organisasi dalam hal ini perusahaan harus mampu menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara optimal, khususnya dalam hal kinerja.

Situasi seperti ini membuat perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan, keterampilan, kemampuan tinggi dan terlatih yang dapat memfokuskan kemampuan mereka pada tugas dan tanggung

jawab untuk kepentingan perusahaan. Keunggulan-keunggulan kompetitif perusahaan dapat dimiliki oleh perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik sebagai penggerak utama aset-aset industri yang lainnya, seperti modal, mesin, peralatan dan sebagainya. Dengan keunggulan kompetitif tersebut industri kreatif memiliki nilai lebih dibandingkan dengan industri lainnya dan dapat meningkatkan profesionalisme kerja, kualitas pelayanan atau produk yang dihasilkan perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Dengan peningkatan kepuasan konsumen tersebut diharapkan timbulnya loyalitas konsumen terhadap perusahaan sehingga dapat memenangkan persaingannya.

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasana serta sumber daya yang berlebih, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal maka kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik.

Keunggulan kompetitif akan tercapai jika perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia atau karyawan dengan benar dan tepat, karena karyawan tersebut mempunyai komponen penting bagi perusahaan. Meskipun suatu organisasi memiliki sumber daya yang baik, peralatan bekerja sudah maju, metode yang baik serta dana anggaran banyak, tetapi jika sumber daya manusia tidak berkualitas maka akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu mendapatkan pelatihan untuk dapat bekerja lebih baik sehingga tercapai kinerja yang baik pula.

Selain itu, untuk membentuk sumber daya yang cakap, terampil, kreatif, berperilaku yang baik dan memiliki ilmu pengetahuan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan maka perlu diadakan program pendidikan dan pelatihan. Program pendidikan dan pelatihan tersebut diberikan bagi karyawan baru maupun karyawan lama dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Pelatihan merupakan proses sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu karyawan untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Tujuan dari pelaksanaan pelatihan itu adalah agar karyawan mempunyai pengetahuan, sikap dan keterampilan yang cukup di bidang pekerjaan yang ditekuninya.

Pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengemban tugas yang telah diberikan agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab yang telah digariskan oleh organisasi. Artinya, program pelatihan karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu agar karyawan semakin terampil dan mampu serta memiliki sikap yang semakin baik sesuai dengan yang diharapkan. Melalui pelatihan, karyawan terbantu dalam mengerjakan pekerjaan yang ada, dapat meningkatkan karir karyawan serta mampu mengembangkan tanggung jawabnya di masa depan.

Pelatihan karyawan yang optimal dapat menumbuhkan karyawan yang produktif yang menunjang terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang produktif merupakan karyawan yang mampu mendayagunakan lima sumber tenaga kerja yang meliputi penggunaan pikiran, penggunaan tenaga jasmani atau fisik, waktu, ruang, material atau uang. Pelatihan sangat penting karena merupakan cara yang digunakan oleh perusahaan untuk mempertahankan, menjaga, memelihara karyawan publik dalam organisasi dan sekaligus meningkatkan keahlian para karyawan untuk kemudian dapat meningkatkan kinerjanya.

Dalam kegiatan pelatihan terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan antara lain kesesuaian silabus dengan kebutuhan pelatihan, kualitas pelatih atau instruktur, kualitas peserta, kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dalam melaksanakan kegiatan pelatihan yang simetris serta penyediaan biaya. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dipenuhi dengan baik maka pelatihan yang dilaksanakan akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pelatihan akan menentukan kinerja karyawan, sedangkan kinerja akan meningkat apabila dilakukan pelatihan dengan persyaratan yang baik.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya **Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67)**. Sistem penilaian kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya yang pastinya mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur,

menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, mengendalikan perilaku karyawan, termasuk tingkat ketidakhadiran, hasil kerja, membuat keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kenaikan gaji, pemberian bonus, promosi dan penempatan karyawan pada posisi yang sesuai.

CV. Jaya Group Bandung merupakan sebuah perusahaan yang menjual barang-barang elektronik seperti *gadget*. CV. Jaya Group Bandung mempunyai 3 (tiga) toko atau cabang yaitu toko pertama di jalan Mochamad Toha no 234b Bandung, toko kedua berada di jalan banjaran. Ada beberapa jenis *brand*ponseldengan kualitas yang baik di antaranya adalah *brand* OPPO, Vivo, Samsung, Xiaomi, Iphone, Nokia, Realme dan Advan.

Hal-hal yang menyangkut mengenai pelatihan karyawan dan yang berhubungan dengan kinerja menjadi perhatian di sebuah perusahaan di Bandung lebih tepatnya lagi di CV. Jaya Group. Bagi CV. Jaya Group pelatihan karyawan dalam mengedukasi konsumen mengenai ponselsangat penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja yang diberikan, adanya hambatan dari pelatihan karyawan secara tidak langsung akan menurunnya tingkat kinerja karyawan yang nantinya akan berdampak kepada produk dan minat konsumen yang membeli.

Kinerja karyawan dalam mengedukasi konsumen mengenai ponseldengan kurangnya pemahaman dalam memberikaninformasikepada konsumen mengenai ponselmengakibatkan hasil kerja tidak maksimal dan sasaran kerja yang telah ditetapkan tidak mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan latarbelakangpenelitian yang telah dilakukan di CV. Jaya Group Bandung makaterdapat masalah pada kinerja karyawan :

1. Kuantitas

Hasil dari edukasi karyawanterhadap konsumen membuat hasil penjualan yang dicapai terlihat setiap bulannya menurun (dapat dilihat pada tabel 1.1), dari hasil tersebut penjualan CV. Jaya Group Bandung belum terealisasikan dengan jumlah penjualan yang telah ditargetkan. Berikut ini adalah bukti gambaran dalam bentuk tabel target dan realisasi sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Penjualan Ponsel**  
**Bulan Agustus 2019 s/d November 2019**  
**Pada CV. Jaya Group Bandung**

No	Bulan	Target Penjualan	Realisasi	Total Selisih	Persentase
1	Agustus	Rp. 300.000.000	Rp. 295.650.000	Rp. 4.350.000	98,5%
2	September	Rp. 300.000.000	Rp. 290.200.000	Rp. 9.800.000	96,7%
3	Oktober	Rp. 300.000.000	Rp. 286.500.000	Rp. 13.500.000	95,5%
4	November	Rp. 300.000.000	Rp. 284.750.000	Rp. 15.250.000	94,9%

Sumber : CV. Jaya Group Bandung, 2019

2. Kualitas

Kualitas yang dimaksud adalah keterampilan dan kemampuan karyawan dalam bekerja. Keterampilan dan kemampuan kinerja karyawan CV. Jaya Group Bandung dirasa masih kurang karena kemampuan para karyawan dalam memberikan informasi mengenai produk masih kurang informatif,

pengetahuan para karyawan mengenai produk masih kurang serta keterampilan karyawan dalam menarik minat konsumen untuk membeli produk masih kurang aktif.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kinerja Karyawan**  
**Bulan Agustus 2019 s/d November 2019**  
**Pada CV. Jaya Group Bandung**

No	Keterangan	Agustus	September	Oktober	November
1	Pengetahuan Produk	Baik	Baik	Baik	Baik
2	Keterampilan	Baik	Baik	Cukup	Kurang
3	Kerjasama	Baik	Baik	Cukup	Kurang
4	Tanggung Jawab	Baik	Baik	Cukup	Cukup

Sumber : CV. Jaya Group Bandung, 2019

Masalah-masalah tersebut disebabkan oleh karena pelatihan karyawan yang diberikan pihak CV. Jaya Group Bandung kurang terserap oleh karyawannya, yaitu seperti:

1. Materi pelatihan

Para karyawan mengikuti kegiatan pelatihan dengan cara penjelasan, praktek, serta tanya jawab mengenai bagaimana cara mengedukasi atau memberikan informasi kepada konsumen secara tepat dan baik dan agar dapat menjual produk dengan jumlah banyak dan baik. Bagi karyawan yang telah mempunyai *basic* tidak akan terlalu sulit untuk mengaplikasikan pelatihan tersebut, sebaliknya bagi yang belum mempunyai *basic* sama sekali akan sedikit sulit. Materi yang diberikan pun semua sama tidak dibedakan antara karyawan yang telah memiliki pengalaman mau pun belum memiliki pengalaman.

## 2. Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan harus konkrit dan dapat diukur, oleh karena itu pelatihan yang akan diselenggarakan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kerja agar peserta mampu mencapai kinerja secara maksimal dan meningkatkan pemahaman peserta terhadap etika kerja yang harus diterapkan. Tujuan pelatihan ini masih belum dapat direalisasikan sepenuhnya oleh karyawan, karyawan belum terlalu memahami tujuan dari pelatihan ini maka keterampilan atau kualitas dari karyawan CV. Jaya Group masih belum baik.

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelatihan untuk mempengaruhi kinerja karyawan yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan di CV. Jaya Group Bandung”**

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum objek penelitian pada CV. Jaya Group Bandung.
2. Bagaimana pelaksanaan pelatihan karyawan dan keadaan kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung.



3. Seberapa besar pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung.
4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung.
5. Mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan CV. Jaya Group Bandung dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dibuat oleh peneliti, maka peneliti membuat perumusan masalah sebagai berikut : **“Ada pengaruh positif dan signifikan pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung?”**.

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan mengenai karyawan, khususnya dalam penerapan kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung dan juga mengidentifikasi faktor yang mempengaruhinya yaitu dalam pelatihan kerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung. Tujuan penelitian ini diantaranya untuk:

1. Mengetahui gambaran umum objek penelitian pada CV. Jaya Group Bandung.

2. Mengetahui pelaksanaan pelatihan karyawan dan kondisi atau keadaan kinerja pada CV. Jaya Group Bandung.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung.
4. Mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung.
5. Mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang berhubungan dengan pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Mengetahui penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

#### **a. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, memberikan manfaat dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori pelatihan dan kinerja khususnya mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dipergunakan oleh akademik dalam hal ini jurusan Administrasi Bisnis Universitas Pasundan sebagai referensi perpustakaan.

#### **b. Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Untuk menjadi bahan informasi dan membantu bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan sehingga dapat ditentukan kebijakan yang tepat dalam pemberdayaan karyawan.

2. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan wawasan dalam menganalisa permasalahan sumber daya manusia di lapangan dan menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh dari jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pasundan untuk permasalahan di lapangan.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai referensi atau informasi bagi obyek penelitian yang sama dan sebagai masukan kepada peneliti selanjutnya dan juga sebagai informasi terutama dalam mengembangkan sumber daya manusia di sebuah perusahaan.

#### **1.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

##### **1.4.1 Kerangka Pemikiran**

Selanjutnya untuk memecahkan permasalahannya, peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan berupa teori, dalil, dan

pendapat dari para ahli yang kebenarannya tidak diragukan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Peneliti mengemukakan pengertian pelatihan menurut **Andrew E. Sikula** dalam buku **Anwar Prabu Mangkunegara (2015:44)**, yang memberikan definisi mengenai bahwa “pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas”.

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan sebelumnya peneliti menjelaskan bahwa pelatihan merupakan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan kreativitas agar dalam melaksanakan tugas yang diembannya menjadi lebih baik lagi, dengan kata lain setiap individu membutuhkan suatu pelatihan untuk meningkatkan dirinya. Berkaitan dengan hal tersebut pelatihan dapat dilaksanakan dengan efektif, berikut ini akan peneliti kemukakan indikator-indikator pelatihan menurut **Anwar Prabu Mangku Negara (2015:44)**, sebagai berikut :

1. **Tujuan dan Sasaran Pelatihan**  
Tujuan dari pelatihan harus jelas dan dapat diukur.
2. **Pelatih (*Trainers*)**  
Pelatih harus memiliki kualifikasi yang memadai.
3. **Materi Latihan**  
Materi harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.
4. **Metode Pelatihan**  
Metode pelatihan harus sesuai dengan tingkat kemampuan karyawan yang menjadi peserta.
5. **Peserta Pelatihan**  
Peserta pelatihan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Kinerja juga merupakan salah satu hal yang paling penting di dalam organisasi manapun karena merupakan pertanyaan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan organisasi. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi dengan individu yang di dalamnya mempunyai kinerja yang baik. Organisasi yang efektif atau berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Kinerja adalah sebuah pencapaian atau efektifitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak untuk menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat balik bagi banyak pihak.

Istilah kinerja berasal dari *Job Performance* atau *Actual Performance* yang disebut juga dengan prestasi kerja yang dicapai karyawan. Menurut **Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67)**, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun survei literatur mengenai dimensi atau indikator yang menjadi ukuran kinerja adalah sebagai berikut **Anwar Prabu Mangkunegara(2009:75)**, mengemukakan 5 (lima) dimensi yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

1. **Kualitas yaitu, seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.**
2. **Kuantitas yaitu, seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.**

3. Kerja sama yaitu, karyawan mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau instansi.
4. Tanggung jawab yaitu, kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
5. Inisiatif yaitu, karyawan mempunyai kemampuan dalam mengerjakan tugas dan mempunyai inisiatif.

Pelatihan dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan, hal ini dikemukakan oleh **Sudarmanto (2015:235)** yang menyatakan bahwa: “penyelenggaraan pelatihan, sebagai suatu intervensi permasalahan kinerja atau kebutuhan organisasi, merupakan tahapan kegiatan yang dimulai dari analisis kebutuhan sampai dengan evaluasi”.

Pelatihan adalah pembelajaran yang mempunyai tujuan untuk membentuk serta meningkatkan keterampilan kerja untuk karyawan yang di dalamnya meliputi keterampilan fisik, keterampilan intelektual, keterampilan manajemen dan juga sosial. Sehingga jika dilakukannya sebuah pelatihan diharapkan kinerja karyawannya dapat terus meningkat dan juga dapat memberikan hasil atau kontribusi yang baik untuk perusahaan sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai dengan maksimal.

#### **1.4.2 Hipotesis**

Berdasarkan kerangkapemikiran, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: **“Adanya pengaruh antara pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan pada CV. Jaya Group Bandung”**.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka peneliti mengemukakan definisi operasionalnya sebagai berikut :

1. Pengaruh adalah yang mengakibatkan seseorang dalam mencapai sebuah tujuannya.
2. Pelatihan adalah upaya yang dilakukan perusahaan kepada karyawan untuk melakukan pendidikan dan latihan untuk kebutuhan pekerjaannya.
3. Signifikan adalah suatu hal yang sangat penting dan tidak lepas dari suatu persoalan.
4. Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk melengkapi hipotesis maka menggunakan hipotesis statistik, sebagai berikut:

- a.  $H_0 : r_s < 0$  ; artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Pelatihan (X) terhadap variabel Kinerja (Y).
- b.  $H_1 : r_s \geq 0$  : artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pelatihan (X) terhadap Kinerja (Y).
- c.  $r_s$  : sebagai symbol untuk mengatur eratnya pengaruh dua variabel penelitian yaitu Pelatihan (X) dan Kinerja (Y).
- d. Alpa ( $\alpha$ ), yaitu tingkat keabsahan dengan tingkat derajat kepercayaan (simpangan baku) 95% dengan tingkat kekeliruan 5% atau  $\alpha = 0,05$ . Apabila terjadi kesalahan / kekeliruan dalam analisis tersebut yang dapat ditoleransi hanya sampai 5%.

### **1.5 Lokasi Penelitian dan Lamanya Penelitian**

Penelitian dilakukan di pegawai pada CV Jaya Group Bandung yang berada di Jalan Moch Toha No. 234a Bandung-40243 (0896-5780-1001) Lamanya penelitian diperkirakan akan memakan waktu kurang lebih 6 bulan yang akan disajikan pada tabel berikut ini.

Adapun lamanya penelitian yang peneliti lakukan yaitu mulai pada bulan Oktober 2019 – Maret 2019. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada jadwal kegiatan penelitian pada halaman berikut:



**Tabel 1.3**  
**Jadwal Penelitian**

No	Keterangan	Tahun 2019												Tahun 2020												
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Tahap Penjajagan</b>																										
1.	Penjajagan																									
2.	Studi Kepustakaan																									
3.	Pengajuan Judul																									
4.	Penyusunan usulan penelitian																									
5.	Seminar usulan penelitian																									
6.	Perbaikan hasil seminar usulan penelitian																									
<b>Tahap Penelitian</b>																										
1	Pengumpulan data																									
	a. Observasi																									
	b. Wawancara																									
	c. Dokumentasi																									
2	Pengolahan data																									
3	Analisis data																									
<b>Tahap Penyusunan</b>																										
1.	Pembuatan laporan																									
2.	Sidang skripsi																									
3.	Perbaikan																									

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2019