

Analisis Kebutuhan Pelatihan Karyawan Bagian Stock Kepper Di Restoran Siete Garden

Peris Rismansyah

Program Studi Manajemen STIE STEMBI, rismansyahperis@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mengetahui Fungsi dan tugas pokok karyawan bagian stock kepper, 2) Mengetahui pelatihan yang tepat bagi karyawan bagian stock kepper, dan 3) Mengetahui manfaat dari kegiatan Pelatihan bagi karyawan bagian stock kepper dan bagi restoran Siete Garden.

Desain/Metode Jenis penelitian kualitatif, pendekatan yang digunakan induktif, unit analisisnya adalah karyawan, sumber data informan dan dokumen, teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi langsung dan studi pustaka, jenis data primer dan data sekunder, serta metode analisis deskriptif.

Temuan Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) fungsi dan tugas pokok karyawan bagian stock kepper yang utama adalah Menjaga keamanan harta perusahaan dan dokumen penting yang berada dalam pengelolaannya, Melakukan penerimaan barang dan meneliti apakah barang yang sesuai dengan faktur pembelian dan surat pesanan, Mengecek kesesuaian antara surat pesanan (SP) pembelian dengan fakturnya, Membuat laporan bulanan stock barang, Melakukan tata letak barang, Menyiapkan barang dengan surat pesanan (SP) dari Bagian dep produk, Melakukan penyimpanan barang. ; 2) pelatihan yang tepat untuk dilakukan adalah a). Melatih dalam hal bertanggung jawab atas apa yang dia kelola diperusahaan, b). Mengenal suatu barang yang digunakan oleh perusahaan, c). Menjamin ketertiban penempatan melalui minimum dan maksimum stock, d). Meminimalisasikan kerusakan, kemudahan control, mencegah kekeliruan penempatan dan pengambilan, kemudahan dan kecepatan opname, e) pengelompokan, ukuran, jumlah barang yang akan ditempatkan, f). Merancang langkah kerja perbaikan yang tepat Penataan layout, pertimbangan modifikasi layout, rencana kerja penataan, persiapan alat bantu, pemberian garis batas penempatan, g) Mempersiapkan opname barang cepat dan akurat Persiapan opname, tindak lanjut selisih stock, pengaturan opname barang bergerak. ; dan 3) manfaat pelatihan adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas Restoran.

Implikasi Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah untuk memberikan kontribusi pengembangan Ilmu manajemen Sumber Daya Manusia dan manfaat untuk perusahaan adalah untuk meningkatkan kualitas SDM perusahaan.

Originalitas Penelitian ini baru pertama kali dilakukan di Restoran Siete Garden dan hasilnya hanya dapat diterapkan di Restoran ini.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Kebutuhan Pelatihan, Job Description, Manfaat Pelatihan

I. Pendahuluan

Pada era globalisasi dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang semakin pesat sekarang ini menyebabkan persaingan pasar semakin ketat, terutama dalam bidang kuliner. Melihat kondisi tersebut, sehingga perlu adanya solusi dan tindakan untuk menangani perkembangan dunia yang

semakin tinggi daya saingnya. Persaingan yang semakin sulit itu, membutuhkan suatu program untuk dapat menanganinya. Salah satunya adalah memperbaiki, mengembangkan dan menciptakan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi, kualitas, dan loyalitas untuk memajukan usaha yang dijalani.

Perusahaan memiliki tujuan dan sasaran perusahaan untuk dapat memperoleh laba maksimal yang ingin dicapainya. Sumber daya manusia memegang peranan paling penting dan potensial bagi keberhasilan suatu perusahaan mengingat sumber daya manusia merupakan penentu kegiatan perusahaan baik perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan.

Seiring berkembangnya ilmu dan pengetahuan yang makin maju maka perusahaan dituntut untuk lebih dapat menjadikan karyawannya lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya. Oleh karena itu perusahaan berinisiatif untuk mengadakan program pelatihan bagi karyawan, karena pelatihan membuat mereka lebih percaya diri sehingga menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan lebih dihargai, serta mampu memperoleh karyawan yang berkualitas.

Kebutuhan pelatihan tersebut merupakan salah satu hal penting untuk mendukung jalannya proses pencapaian tujuan perusahaan. Dan juga dapat mempengaruhi kinerja yang dilaksanakan oleh pegawai.

Restoran Siete Garden adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner di Indonesia. Dengan melihat perkembangannya, perusahaan ini yang berdiri tahun 2012 yang beroperasi sampai sekarang, perusahaan ini tidak diragukan lagi dalam hal masakan dan minuman. Pada tahun 2014 restoran Siete Garden membuka cabang di Jatinangor Bandung, Dengan melihat perkembangan perusahaan ini, tentu saja kebutuhan pelatihan karyawan sangat diperlukan untuk menjadikan karyawannya lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya, serta dapat eksis di tengah persaingan yang begitu ketat.

Permasalahan yang penulis lihat dari bagian stock keeper di Restoran Siete Garden adalah rendahnya kinerja yang mempengaruhi terhadap kurangnya pengetahuan dan keterampilan. Dan data yang diperoleh dalam pelaksanaan analisis kebutuhan pelatihan akan digunakan untuk masukan bagi perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Program pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan bagian stock keeper pada restoran Siete Garden. Program pelatihan dianggap membawa manfaat yang cukup besar bagi perusahaan seperti meningkatkan moral karyawan, meningkatkan efisiensi waktu dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berangkat dari uraian di atas maka melalui kajian ini penulis mencoba memaparkan tentang analisis kebutuhan pelatihan terhadap pegawai pada bagian stock keeper di Restoran Siete Garden. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh penjelasan deskriptif mengenai : 1) Fungsi dan tugas pokok karyawan bagian stock keeper, 2) Pelatihan yang tepat bagi karyawan bagian stock keeper, dan 3) Manfaat dari kegiatan Pelatihan bagi karyawan bagian stock keeper dan bagi restoran Siete Garden.

II. Kajian Teori

Mondy (2008 : 210) Menjelaskan pengertian pelatihan "Bahwa pelatihan memberi para pembelajar pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini". Mathis dan Jackson (2008 : 260) menjelaskan bahwa : "*Training is the process whereby people acquire capabilities to perform jobs. Training provides with specific, identifiable knowledge and skill for use their present job.*"- Pelatihan adalah proses bagi karyawan untuk memperoleh kemampuan yang mendukung bagi penyelenggara kerja. Pelatihan diberikan dengan merupakan pengetahuan spesifik yang bisa diidentifikasi dan keterampilan untuk pekerjaannya saat ini.

Deasler (2011 : 89) menjelaskan bahwa : "*Training means giving new or current employees the skills they need to perform their jobs.*" – Pelatihan berarti memberikan keterampilan yang dibutuhkan bagi karyawan baru atau karyawan yang sudah ada untuk menyelenggarakan pekerjaannya.

Mathis dan Jackson (2008 : 285) menjelaskan bahwa "*training is expensive*", program pelatihan bagi karyawan memerlukan biaya yang cukup besar yang harus dikeluarkan perusahaan, sehingga perusahaan atau organisasi harus dapat mempersiapkan sebuah pelatihan yang tepat bagi karyawan mulai dari perencanaan, implementasi hingga pada tahap evaluasi.

Menurut Mathis dan Jackson (2008:318) pelatihan dapat dirancang untuk memenuhi tujuan berbeda dan dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai cara, yang meliputi : 1). Pelatihan yang dibutuhkan dan rutin : dilakukan untuk memenuhi berbagai syarat hukum yang diharuskan dan berlaku sebagai pelatihan untuk semua karyawan (orientasi karyawan baru). 2). Pelatihan pekerjaan/teknis: memungkinkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. 3). Pelatihan antarpribadi dan pemecahan masalah: dimaksudkan untuk mengatasi masalah operasional dan antarpribadi serta meningkatkan hubungan dalam pekerjaan organisasional. 4). Pelatihan perkembangan dan inovatif : menyediakan fokus jangka panjang untuk meningkatkan kapabilitas individual dan organisasional untuk masa depan.

Wright, Gerhart, Hollenbeck, dan Noe (2011:351) menjelaskan secara umum, pelatihan (*training*) mengacu pada upaya yang direncanakan oleh suatu perusahaan untuk mempermudah pembelajaran para karyawan tentang kompetensi-kompetensi yang berkaitan dengan perusahaan.

Deasler (2011 : 92), Menjelaskan bahwa terdapat empat langkah dalam proses pelatihan (*four steps training process*) : 1). Analisis kebutuhan pelatihan (*Need Analysis*) Analisis kebutuhan pelatihan merupakan tahap awal dalam merumuskan program pelatihan bagi karyawan. Ini merupakan tahap mengidentifikasi pengetahuan dan keterampilan yang secara spesifik dibutuhkan oleh karyawan dan membandingkan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh calon peserta pelatihan, 2). Desain pengajar (*Instruction Design*) Tahap merumuskan tujuan pelatihan secara spesifik dan terukur. Memeriksa isi program pelatihan yang memungkinkan (materi pelatihan, simulasi dan praktek dalam pelatihan, dan aktifitas lainnya) hingga merumuskan biaya yang diperlukan untuk melaksanakan program pelatihan. 3). Pelaksanaan program pelatihan (*Implementation the training program*) Dalam melaksanakan program pelatihan, dapat menggunakan metode pelatihan seperti on job training, ataupun pelatihan menggunakan media internet online. 4). Evaluasi (*Evaluation*) Tahap evaluasi merupakan tahap penilaian apakah program pelatihan memberikan dampak dan manfaat atau sebaliknya.

Mondy (2008 : 215) kebutuhan – kebutuhan pelatihan bisa ditentukan dengan : 1). Analisis Organisasi : Kebutuhan pelatihan para perspektif organisasi secara menyeluruh, misi organisasi, tujuan perusahaan dan rencana-rencana strategik perusahaan. 2). Analisis Tugas : Berfokus pada tugas-tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Deskripsi-deskripsi pekerjaan merupakan sumber daya penting bagi level analisis ini. 3). Analisis Orang : Merupakan kebutuhan pelatihan individual berdasarkan siapa objek yang memerlukan pelatihan ataupun dengan mengidentifikasi pengetahuan keterampilan, dan kemampuan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan. Kebutuhan tersebut diperoleh dari pengetahuan yang dialami oleh HRD ataupun supervisor, quisioner dan survey kebutuhan, test individu.

Mondy (2008 : 215) menjelaskan bahwa pelatihan harus memiliki tujuan-tujuan yang jelas dari ringkas serta dikembangkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Mathis dan Jackson (2008 : 269), pelatihan yang efektif terdiri dari : a). Kesiapan peserta pelatihan (*Learner Readines*) Seorang Learner harus memiliki kesiapan dan kemauan untuk belajar sesuatu hal yang terkait dengan pekerjaannya. b). Gaya Belajar (*Learning Styles*) Setiap karyawan memiliki gaya belajar yang berbeda-beda dalam memahami suatu ilmu baru. Sebagai contoh gaya belajar audio bagi sebagian karyawan lebih mudah memahami dengan mendengarkan isi materi pelatihan yang dijelaskan oleh instruktur, sedangkan pada sebagian lagi karyawan lebih mudah memahami dengan memanfaatkan dan mengamati gambar, bentuk ataupun contoh yang disediakan dalam proses pelatihan. c). Transfer pembelajaran (*Learning Transfer*) Pelatihan yang efisien haruslah mampu diterapkan dan dimplementasikan oleh karyawan baik dalam jangka panjang ataupun jangka panjang ataupun jangka pendek pasca pelatihan yang diterimanya.

Mondy (2008 : 217) metode pelatihan yang digunakan dapat berupa : a). On Job Training Metode pelatihan informal yang memungkinkan seorang karyawan untuk mempelajari tugas-tugas dalam pekerjaan dengan mengerjakannya secara nyata. b). Magang Magang sebagai metode pelatihan memungkinkan para peserta untuk mengintegrasikan teori yang dipelajari dengan praktik-praktik kerja nyata. c). Pelatihan pemula Metode pelatihan yang mengkombinasikan instruksi dikelas dengan *on job training*. Pelatihan ini umum dalam pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan keterampilan. d). Rotasi pekerjaan Metode pelatihan dimana para karyawan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya untuk memperluas pengalaman mereka. e). *In basket training* Metode pelatihan

dimana para peserta diminta menyusun prioritas dan kemudian menangani sejumlah dokumen bisnis, pesan e-mail, memo, laporan, dan pesan telepon yang biasanya melewati meja sorang manajer.

Bernard Keys dan Joseph Wolfe dalam Daft (2011:122) mengemukakan bahwa pelatihan dan pengembangan merupakan upaya terencana yang dilakukan perusahaan untuk memfasilitasi pegawai untuk mempelajari berbagai keterampilan dan prilaku yang berhubungan dengan pekerjaan.

Menurut mangkunegara (2013:44) istilah pelatihan (*training*) ditujukan kepada karyawan pelaksanaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis, sedangkan pengembangan (*development*) diperuntukan bagi pegawai tingkat manajerial dalam rangka meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan ,dan memepluas hubungan manusia (*humas relation*).

Menurut Handoko dalam hartartik (2014:88), pelatihan dmaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu,terinci dan rutin.pelatihan menyiapkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang.

Mangkunegara (2013:44) menjelaskan komponen-komponen dalam pelatihan dan pengembangan,yaitu: a). Tujuan dan sasaran pelatihan dan pengembangan harus jeals dan dapat diukur. b). Para pelatih (*trainers*) harus memiliki kualifikasi yang memadai. c). Materi latihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai. d). Peserta pelatihan dan pengembangan (*trainee*) harus memenuhi persyaratan yang ditetntukan.

Sedangkan menurut Rivai Dan Sagala (2011) terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dan berperan dalam pelatihan dan pengembangan yaitu : a). *Cost-effectiveness* (efektivitas biaya). b).Materi program yang dibutuhkan. c).Prinsip-prinsip pembelajaran.d). Ketepatan dan kesesuaina fasilitas. e).Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan. f).Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan.

Wright, Gerhart, Hollenbeck, dan Noe (2011:353) menjelaskan pelatihan digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang mengarah pada peningkatan hasil-hasil bisnis. Pelatihan dapat dipandang sebagai salah satu dari beberapa kemungkinan pemecahan masalah untuk meningkatkan kinerja.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan bagian stock kepper di Restoran Siete Garden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang langsung diperoleh dari informan yang terdiri dari manajer HRD dan karyawan Restoran Siete Garden, dan data sekunder berupa dokumen data perusahaan atau buku teks dan artikel jurnal.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara langsung, wawancara (*interview*) dan studi pustaka. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti kepada beberapa informan yag terdiri dari manajer HRD dan beberapa orang karyawan bagian stock kepper restoran siete garden, maka diperoleh hasil penelitian yang telah dilakukan, dan melihat tujuan penelitian yang ada, maka dapat dilihat fungsi dan tugas pokok karyawan bagian stock kepper sebagai berikut :

Tabel 1. Fungsi dan Tugas Pokok Karyawan Stock Keeper

Jabatan	Fungsi dan Tugas Pokok
	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga keamanan harta perusahaan dan dokumen penting yang berada dalam pengelolaannya. - Melakukan penerimaan barang dan meneliti apakah barang yang sesuai dengan faktur pembelian dan surat pesanan.

Stock Kepper	<ul style="list-style-type: none"> - Mengecek kesesuaian antara surat pesanan (SP) pembelian dengan fakturnya. - Membuat laporan bulanan stock barang. - Melakukan tata letak barang. - Menyiapkan barang dengan surat pesanan (SP) dari Bagian dep produk. - Melakukan penyimpanan barang.
--------------	--

Sumber : Data Perusahaan (2017)

Berdasarkan fungsi dan tugas pokok karyawan bagian stock kepper, maka pelatihan yang dibutuhkan karyawan bagian Stock Kepper di Restoran Siete Garden adalah pelatihan yang terkait dengan proses aktivitas pergudangan yaitu pelatihan yang dapat :

- 1). Melatih dalam hal bertanggung jawab atas apa yang dia kelola diperusahaan.
- 2). Mengenal suatu barang yang digunakan oleh perusahaan.
- 3). Menjamin ketertiban penempatan melalui minimum dan maksimum stock.
- 4). Meminimalisasikan kerusakan, kemudahan control, mencegah kekeliruan penempatan dan pengambilan, kemudahan dan kecepatan opname.
- 5). pengelompokan, ukuran, jumlah barang yang akan ditempatkan.
- 6). Merancang langkah kerja perbaikan yang tepat Penataan layout, pertimbangan modifikasi layout, rencana kerja penataan, persiapan alat bantu, pemberian garis batas penempatan.
- 7). Mempersiapkan opname barang cepat dan akurat Persiapan opname, tindak lanjut selisih stock, pengaturan opname barang bergerak.

Dilihat dari hasil pengamatan diatas, jika dikaitkan dengan teori metode pelatihan yang dipaparkan pada kajian teori, ada lima metode pelatihan yakni: 1). On Job Training; 2). Magang; 3). Pelatihan pemula; 4). Rotasi pekerjaan; 5). In basket Training; Restoran Siete Garden cenderung menggunakan 3 (tiga) metode pelatihan saja yaitu : On Job Training, Pelatihan Pemula, dan In Basket Training.

Kegiatan pelatihan yang telah dilakukan restoran siete garden selama ini untuk masing-masing metode :

Metode On Job Training, kegiatan yang dilakukan Restoran Siete Garden memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, mengamati secara langsung terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya, melihat apa yang harus dikerjakan dan mampu menunjukkan apa yang dikerjakan baik benar ataupun salah.

Metode Pelatihan pemula, kegiatan yang dilakukan Restoran Siete Garden memberikan pelatihan keterampilan dalam mengatur/menyusun jenis-jenis bahan makanan dan memilih bahan makanan yang akan di beli. Untuk karyawan tersebut, karena sedang menjalani pelatihan karyawan yang bersangkutan mendapat bayaran lebih sedikit dari karyawan yang lainnya, dan program pemula ini berlangsung antara tiga hingga lima bulan.

Metode In Basket Training, kegiatan yang dilakukan Restoran siete Garden memberikan pelatihan menyusun laporan stock opname, melakukan inventory, menyiapkan surat pesanan (SP), dan menangani telpon ataupun sms dari supplier.

Berdasarkan hasil pengamatan, sejauh ini peneliti melihat bahwa pelatihan karyawan di bagian stock kepper sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan seperti yang tercantum pada fungsi dan tugas pokok karyawan bagian stock kepper, mulai dari peraturan, dan kebijakan restoran. Selain itu juga restoran dalam melakukan pelatihan telah menjelaskan secara terperinci dari pelatihan yang mengolah data barang sampai dengan menerima dan mengeluarkan barang dari gudang. Serta Restoran selalu memberikan kebebasan untuk karyawan bertanya tentang kendala/masalah pelatihan bila mana ada metode pelatihan yang kurang jelas.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelatihan memang sangat dibutuhkan oleh karyawan bagian stock kepper dan merupakan salah satu solusi untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas kerja (kinerja) karyawan dan meningkatkan produktivitas Restoran. Melalui pelatihan yang telah dilakukan, kemampuan karyawan bagian stock kepper semakin meningkat yang kemudian memberikan hasil kerja yang lebih berkualitas. Dengan kinerja karyawan bagian stock kepper yang semakin meningkat maka produktivitas Restoran Siete Garden juga akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Wright, Gerhart, Hollenbeck, dan Noe.

V. Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) fungsi dan tugas pokok karyawan bagian stock kepper adalah bertanggung jawab penuh terhadap proses aktivitas pergudangan mulai dari pengolahan data, penerimaan dan pengeluaran barang di gudang ; (2) pelatihan yang dilaksanakan restoran Siete Garden cenderung menggunakan 3 (tiga) metode pelatihan saja yaitu : On Job Training, Pelatihan Pemula, In Basket Training, dan pelaksanaan pelatihan di bagian stock kepper sejauh ini sudah sesuai dengan apa yang diperlukan oleh karyawan dan perusahaan ; dan (3) pelaksanaan pelatihan karyawan bagian stock kepper di Restoran Siete Garden sangatlah penting karena menjadi hal utama untuk menjadikan karyawan yang berkualitas, dan merupakan salah satu solusi untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas restoran.

Adapun saran untuk Restoran Siete Garden yang dapat diambil adalah sebaiknya restoran untuk tetap mengadakan pelatihan yang berkualitas agar kualitas kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan hasilnya akan lebih memuaskan pula. Hal ini harus didukung dengan metode pelatihan yang tepat, isi pelatihan yang relevan dengan praktek pekerjaan karyawan tersebut, serta didukung kemampuan instruktur pelatihan yang profesional dan berkompeten dalam pelaksanaan pelatihan tersebut.

Daftar Pustaka

- Daft, Richard L. 2011. Era Baru manajemen. Jakarta: salemba
- Desler, Gery, 2011. Human Resource Management, New Jersey : Pearson Education Inc.
- Hartartik, 2014, manajemen sumber daya manusia, melalui <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoll/Bab2/2014-2-00773-MN%20Bab2001.pdf>
- Mangkunegara, A. A. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R.L. dan Jackson J.H.2008. *"Human Resorce Management"*. Unites States Of America : Tomson Learning Academic Resource Center.
- Mondy, R.W. 2008. "manajemen sumber daya manusia". Jakarta: Erlangga.
- Wright, P.M, Gerhart Barry, Hollenbeck, J.R, dan Noe, R.A. 2011. "Mencapai Keunggulan Bersaing". Jakarta: Salemba Empat.
- Rivai Veithzal dan Sagala Ella Jauvani. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. dari Teori ke Praktik. Edisi kedua. Rajawali Pers. PT. Raja Grafindo Persada.