



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 2550-2554

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kebutuhan Pelatihan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Usaha Rias Manten Mandiri di Kecamatan Kotaanyar

Nuraini Ike Novianti¹, Deddy Junaedi²

^{1,2}Universitas Nurul Jadid

¹ekn.2142400008@unuja.ac.id, ²deddyjuna87@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelatihan yang diperlukan guna meningkatkan kinerja karyawan pada usaha rias manten mandiri di Kecamatan Kotaanyar. Usaha rias manten merupakan salah satu sektor ekonomi kreatif yang memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan sosial masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan sejumlah kendala yang berkaitan dengan keterampilan, pelayanan, dan manajemen usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pemilik usaha dan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki karyawan dengan tuntutan pekerjaan di lapangan, khususnya dalam hal teknik tata rias modern, komunikasi pelayanan pelanggan, serta manajemen waktu dan perlengkapan. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan yang terstruktur dan relevan agar karyawan mampu meningkatkan kompetensi dan produktivitas kerja. Temuan ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan program pelatihan yang tepat sasaran untuk mendukung perkembangan usaha rias manten di wilayah tersebut.

Kata kunci: Pelatihan, Kinerja Karyawan, Rias Manten

1. Latar Belakang

Kegiatan berwirausaha sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tangguh, kreatif, inovatif, serta mampu berdiri secara mandiri. SDM yang unggul dituntut memiliki sikap positif, pengetahuan yang memadai, dan keterampilan yang kompetitif serta tidak mudah menyerah. Dalam berbagai bentuk organisasi, kelompok, maupun perusahaan, SDM merupakan aset penting yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Oleh karena itu, peningkatan SDM menjadi aspek krusial yang perlu mendapatkan perhatian serius dari perusahaan, mengingat perannya sebagai penggerak utama dalam operasional bisnis. Setiap perusahaan tentu mengharapkan karyawannya mampu berkembang sesuai dengan tujuan dan visi perusahaan. Namun, dalam kenyataannya, peningkatan SDM kerap terhambat oleh berbagai keterbatasan, seperti kelemahan kompetensi karyawan dan kurangnya kemampuan dalam menyelesaikan tugas dengan baik.[1]

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset paling berharga bagi setiap perusahaan yang harus dipelihara, dikembangkan, dan dikelola dengan baik agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan modal atau teknologi, tetapi juga oleh kualitas dan kinerja SDM yang dimilikinya. Bidang ini dapat dipandang sebagai perpaduan antara ilmu dan seni, karena memerlukan pendekatan sistematis berbasis pengetahuan untuk mengatur hubungan, peran, serta kontribusi tenaga kerja, sekaligus membutuhkan sentuhan seni dalam memahami perilaku, motivasi, dan dinamika kerja manusia. Pengelolaan SDM yang baik bertujuan untuk mengatur tenaga kerja secara efektif, sehingga setiap individu dapat memberikan kontribusi maksimal, dan secara efisien, sehingga sumber daya yang ada dapat digunakan seoptimal mungkin. Dengan demikian, pengelolaan SDM tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga memperhatikan kepuasan, kesejahteraan, serta pengembangan karier karyawan, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas.[2]

Pelatihan merupakan salah satu upaya strategis yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Tujuan utama pelatihan adalah untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan sehingga mereka mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara optimal. Melalui pelatihan yang terencana dan terarah, karyawan dapat memahami prosedur kerja dengan lebih baik, menguasai teknik atau metode yang relevan dengan pekerjaannya, serta memiliki sikap positif yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif.[3]

Usaha jasa rias pengantin seperti Rias Manten “Mandiri” di Kecamatan Kotaanyar membutuhkan tenaga kerja dengan kinerja tinggi agar mampu memberikan layanan yang unggul serta mempertahankan daya saing di industri kecantikan yang terus berkembang. Kinerja karyawan yang optimal akan berpengaruh langsung pada kepuasan pelanggan, citra usaha, dan keberlanjutan bisnis. Namun, tanpa adanya pemetaan kebutuhan pelatihan yang akurat, program pelatihan yang dijalankan sering kali tidak tepat sasaran dan kurang memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi. Oleh karena itu, *Training Needs Analysis* (TNA) menjadi tahap krusial untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kemampuan yang dimiliki karyawan saat ini dengan kompetensi yang diperlukan guna mencapai standar kualitas layanan yang diharapkan. Melalui TNA, usaha dapat merancang pelatihan yang relevan, terarah, dan sesuai dengan prioritas pengembangan sumber daya manusia. Kinerja karyawan sendiri merupakan bentuk prestasi kerja atau *actual performance*, yaitu hasil yang dicapai individu baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan kinerja yang terukur dan pelatihan yang terencana, Rias Manten “Mandiri” dapat memastikan setiap karyawannya mampu berkontribusi maksimal terhadap keberhasilan usaha.[5]

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi atau fenomena secara apa adanya, sesuai dengan kenyataan di lapangan, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan data. Data dikumpulkan melalui teknik triangulasi, yaitu penggabungan beberapa metode seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, untuk memperoleh informasi yang lebih komprehensif dan valid. Analisis data dilakukan secara induktif, dimulai dari temuan-temuan khusus di lapangan kemudian ditarik menjadi kesimpulan yang lebih umum, dengan fokus utama pada pemahaman makna di balik fenomena yang diamati, bukan pada upaya melakukan generalisasi terhadap populasi.[6]

2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada usaha rias manten yang berlokasi di Jl. Bambu Kuning Gang 99, Dusun Kanal, Desa Talkandang, Kecamatan Kotaanyar.

2.2 Narasumber (Informan)

Dalam penelitian kualitatif, informan memegang peranan krusial sebagai sumber utama informasi yang menjadi dasar analisis dan temuan penelitian. Pemilihan informan tidak dilakukan secara acak, melainkan ditentukan secara sengaja melalui teknik *purposive sampling*. Teknik ini dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti, seperti relevansi pengalaman, pengetahuan mendalam mengenai topik yang diteliti, serta keterlibatan langsung dalam konteks permasalahan yang sedang dikaji. Dengan demikian, informan yang dipilih diharapkan mampu memberikan data yang kaya, akurat, dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga proses pengumpulan informasi dapat berjalan efektif dan mendukung validitas hasil penelitian.[7] Informan dalam penelitian ini adalah pemilik usaha rias manten dan para karyawannya

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data, di antaranya:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian, di mana peneliti secara langsung mengamati dan mendengarkan berbagai aktivitas serta percakapan yang terjadi di masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai perilaku, interaksi sosial, dan situasi yang berlangsung secara alami tanpa adanya rekayasa.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab antara dua orang untuk bertukar informasi, di mana peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan dan dijawab secara lisan oleh informan guna memperoleh data sesuai topik yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan menelusuri informasi historis yang tersimpan dalam bentuk dokumen, seperti catatan tertulis, foto, artefak, dan materi lainnya yang relevan dengan fenomena yang diteliti.[8]

2.4 Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya direduksi dengan cara

merangkum, memilih, serta memfokuskan informasi yang dianggap paling relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Proses reduksi data ini bertujuan untuk menyederhanakan dan mengorganisasi data mentah menjadi informasi yang lebih terstruktur, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis. Informasi yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian dieliminasi, sementara data penting dipertahankan dan dikategorikan berdasarkan tema atau pola tertentu. Dengan demikian, hasil reduksi data dapat memberikan gambaran yang jelas dan terarah, sekaligus menjadi landasan yang kuat bagi penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan penelitian.[9]

b. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan setelah proses reduksi, dengan menyusun hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi yang telah dianalisis.

c. Kesimpulan (Concluding)

Langkah akhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan berdasarkan verifikasi. Kesimpulan dibuat dari data yang telah direduksi dan disajikan, serta didukung bukti kuat. Kesimpulan ini menjadi jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan sejak awal.[6]

3. Hasil dan Diskusi

Pelatihan tidak hanya berperan dalam peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan perilaku kerja yang lebih profesional. Dalam konteks usaha jasa seperti rias manten, di mana pelayanan dan hasil kerja sangat menentukan kepuasan pelanggan, pelatihan menjadi faktor krusial. Melalui pelatihan yang berkelanjutan, karyawan dapat memahami standar kualitas layanan, etika kerja, dan cara membangun komunikasi yang baik dengan klien. Hal ini penting untuk menjaga reputasi usaha serta menciptakan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pelatihan bukan sekadar aktivitas rutin, melainkan strategi yang terencana untuk memastikan setiap karyawan mampu memberikan kontribusi terbaik bagi perkembangan usaha. Selain itu, pelatihan juga berfungsi sebagai alat untuk menumbuhkan motivasi dan rasa memiliki terhadap pekerjaan. Ketika karyawan merasa diberdayakan melalui pelatihan, mereka akan lebih percaya diri dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Proses ini mendorong peningkatan produktivitas serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif. Di tengah persaingan industri kecantikan yang semakin ketat, usaha yang aktif memberikan pelatihan kepada karyawannya akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih kuat. Dengan begitu, pelatihan tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga membawa dampak positif bagi pertumbuhan usaha secara keseluruhan.

Metode pelatihan yang diterapkan di Usaha Rias Manten *Mandiri* disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik setiap karyawan, sehingga proses pembelajaran berlangsung efektif dan tepat sasaran. Pertama, pelatihan langsung di lapangan (*on the job training*), di mana karyawan dilibatkan secara aktif dalam kegiatan kerja nyata sambil mempraktikkan keterampilan yang diajarkan, seperti merias wajah, menata rambut, hingga mengatur busana pengantin. Kedua, simulasi, yang bertujuan melatih keterampilan komunikasi dan etika pelayanan melalui skenario interaksi dengan klien. Ketiga, evaluasi, yang berfungsi untuk menilai sejauh mana program pelatihan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

a. Pelatihan Langsung

Menurut penjelasan Ibu Qurratun Aini selaku pemilik usaha, pelatihan yang diterapkan di Usaha Rias Manten "Mandiri" menggunakan metode pelatihan langsung di lapangan atau *on the job training*. Dalam metode ini, karyawan tidak hanya menjadi peserta pasif, melainkan terlibat secara aktif dalam setiap kegiatan kerja sambil belajar. Proses pembelajaran berlangsung bersamaan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari, sehingga setiap materi pelatihan dapat langsung dipraktikkan. Misalnya, karyawan memperoleh kesempatan untuk mengasah keterampilan teknis seperti teknik merias wajah, penataan busana pengantin, hingga pengaturan tata letak perlengkapan. Selain itu, mereka juga dilatih kemampuan non-teknis, seperti membangun komunikasi yang baik dengan klien dan menjaga etika pelayanan. Pendekatan ini dinilai efektif karena meminimalkan kesenjangan antara teori dan praktik, menjadikan materi pelatihan lebih kontekstual, mudah dipahami, dan segera dapat diterapkan dalam pekerjaan. Dengan cara ini, karyawan tidak hanya memperoleh pengetahuan baru, tetapi juga mengembangkan rasa percaya diri serta keterampilan yang relevan dengan tuntutan pekerjaan di industri rias manten.

Metode ini dinilai efektif karena karyawan dapat memahami konteks pekerjaan secara nyata. Dengan terlibat langsung di lapangan, mereka berhadapan dengan situasi kerja yang sebenarnya, mulai dari tekanan waktu, permintaan khusus dari klien, hingga koordinasi dengan tim kerja. Hal ini memberi mereka pengalaman berharga yang tidak bisa didapatkan hanya melalui pelatihan teoritis. Selain itu, interaksi langsung dengan lingkungan kerja memungkinkan karyawan untuk belajar dari kesalahan dan segera mendapatkan masukan dari atasan atau rekan kerja yang lebih berpengalaman. Selain meningkatkan pemahaman teknis, pelatihan langsung di lapangan juga berdampak positif terhadap kesiapan mental dan kepercayaan diri karyawan. Mereka menjadi lebih cepat

beradaptasi dengan ritme kerja dan mampu mengambil keputusan dengan lebih sigap. Metode ini juga membentuk kedekatan antara pemilik usaha dan karyawan, karena proses belajar dilakukan secara bersama dalam satu ruang kerja. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya menjadi sarana peningkatan keterampilan, tetapi juga memperkuat hubungan kerja dan meningkatkan semangat kolaborasi dalam tim.

b Simulasi

Selanjutnya, Ibu Qurratun Aini juga menjelaskan bahwa Usaha Rias Manten "Mandiri" menerapkan metode pelatihan berbasis simulasi sebagai bagian dari strategi peningkatan keterampilan karyawan. Dalam pelatihan ini, karyawan diberi kesempatan untuk berlatih melalui skenario yang dirancang menyerupai situasi kerja nyata, seperti merias pengantin dalam waktu yang terbatas, menghadapi permintaan unik dari klien, hingga menyelesaikan pekerjaan di bawah tekanan saat hari pernikahan. Simulasi tersebut dirancang secara sistematis untuk melatih kemampuan teknis sekaligus memberikan gambaran realistis mengenai tantangan yang mungkin dihadapi di lapangan.

Metode simulasi ini dinilai sangat efektif dalam membangun kesiapan mental dan keterampilan praktis. Dengan menghadirkan suasana kerja yang mendekati kenyataan, karyawan tidak hanya terbiasa dengan tekanan dan dinamika pekerjaan, tetapi juga dapat mengembangkan kemampuan beradaptasi dengan cepat. Selain itu, pelatihan ini mendorong karyawan untuk berpikir kritis, mencari solusi cepat, dan bekerja secara efisien. Pengalaman yang diperoleh dari simulasi memberikan bekal penting sebelum karyawan terjun langsung ke dalam situasi kerja sebenarnya, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Lebih jauh, pelatihan simulasi juga berperan dalam meningkatkan *soft skills* seperti komunikasi interpersonal, manajemen waktu, dan kemampuan menyelesaikan masalah secara mandiri. Karyawan belajar untuk menjaga ketenangan dalam situasi menegangkan, menjalin hubungan yang baik dengan klien, serta bekerja sama dengan tim secara efektif. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan kepercayaan diri karyawan dan kesiapan mereka dalam memberikan pelayanan terbaik. Dengan metode ini, Usaha Rias Manten "Mandiri" tidak hanya membentuk tenaga kerja yang terampil, tetapi juga profesional dan siap bersaing dalam industri jasa kecantikan.

c Evaluasi

Evaluasi pelatihan merupakan bagian penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berfungsi untuk menilai sejauh mana program pelatihan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Melalui proses ini, organisasi dapat mengetahui apakah tujuan pelatihan telah tercapai dan sejauh mana pelatihan tersebut memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas kerja. Evaluasi juga membantu mengidentifikasi aspek-aspek pelatihan yang perlu diperbaiki, baik dari segi materi, metode, durasi, maupun efektivitas pelatih. Selain itu, hasil evaluasi memberikan dasar yang kuat dalam pengambilan keputusan untuk pelatihan berikutnya, agar lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan usaha.[10]

Usaha Rias Manten "Mandiri" secara konsisten menjadikan evaluasi pelatihan sebagai bagian penting dari strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia. Proses evaluasi dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan, mencakup berbagai aspek mulai dari peningkatan keterampilan teknis, perubahan sikap dan etos kerja, hingga tingkat kepuasan pelanggan setelah menerima layanan. Evaluasi keterampilan teknis difokuskan pada ketepatan penerapan teknik rias, penataan rambut, dan penyesuaian busana, sedangkan evaluasi sikap kerja mencakup kedisiplinan, kerja sama tim, dan kemampuan beradaptasi terhadap permintaan klien. Untuk mendapatkan gambaran yang objektif, metode evaluasi dilakukan melalui observasi langsung oleh pemilik usaha, penilaian hasil kerja yang terukur, serta pengumpulan umpan balik baik dari pelanggan maupun sesama rekan kerja. Pendekatan ini memastikan bahwa pelatihan yang diberikan tidak hanya menghasilkan peningkatan keterampilan individu, tetapi juga memperkuat profesionalisme, menjaga konsistensi mutu layanan, dan membangun citra positif usaha di mata pelanggan. Dengan demikian, evaluasi menjadi instrumen penting dalam menjamin keberlanjutan kualitas dan daya saing di tengah persaingan industri jasa kecantikan yang semakin dinamis.

Dengan kombinasi metode tersebut, pelatihan yang diberikan di Usaha Rias Manten "Mandiri" tidak hanya berfokus pada penguasaan keterampilan teknis semata, seperti teknik merias, penataan rambut, atau pemilihan busana, tetapi juga menekankan pada pembentukan sikap profesional yang mencerminkan etika kerja dan tanggung jawab tinggi. Selain itu, pelatihan turut mendorong karyawan untuk memiliki kemampuan adaptif, sehingga mampu menyesuaikan diri dengan berbagai situasi, karakteristik klien, serta perkembangan tren di industri kecantikan. Pendekatan yang menyeluruh ini diharapkan dapat menciptakan tenaga kerja yang tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga memiliki kepribadian dan pola pikir yang mendukung keberhasilan jangka panjang dalam dunia kerja yang kompetitif dan dinamis.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, kebutuhan pelatihan di Usaha Rias Manten “Mandiri” terbukti sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan yang dirancang sesuai kebutuhan, baik melalui metode *on the job training*, simulasi, maupun evaluasi berkala, mampu menjembatani kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki karyawan dengan standar layanan yang diharapkan. Dalam industri jasa seperti rias manten, di mana kualitas hasil kerja dan pelayanan menjadi penentu kepuasan pelanggan, pelatihan yang tepat sasaran tidak hanya mengasah kemampuan teknis, tetapi juga membentuk perilaku kerja yang profesional dan berorientasi pada kepuasan klien. Metode pelatihan yang diterapkan menunjukkan bahwa pembelajaran praktis di lapangan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan keterampilan teknis dan kesiapan mental karyawan. Simulasi turut mempersiapkan karyawan menghadapi situasi nyata dengan tekanan waktu dan tuntutan klien yang beragam, sedangkan evaluasi berkelanjutan memastikan bahwa pelatihan memberikan hasil yang terukur dan dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu. Kombinasi ketiga metode ini menciptakan lingkungan belajar yang dinamis, mendorong adaptabilitas, dan memupuk rasa percaya diri karyawan dalam menjalankan tugasnya. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa analisis kebutuhan pelatihan yang tepat merupakan strategi kunci bagi Usaha Rias Manten “Mandiri” dalam mempertahankan daya saing di Kecamatan Kotaanyar. Pelatihan yang disesuaikan dengan karakteristik karyawan dan tuntutan industri kecantikan tidak hanya meningkatkan produktivitas individu, tetapi juga berkontribusi pada reputasi positif dan loyalitas pelanggan. Dengan komitmen terhadap pelatihan berkelanjutan, usaha ini memiliki peluang besar untuk terus berkembang dan mempertahankan posisinya di tengah persaingan industri jasa kecantikan yang semakin ketat.

Referensi

- [1] S. Wijaya, “Pentingnya Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Menciptakan Kinerja Karyawan Di Era Digital,” *J. Ilm. Fak. Ekon. Univ. Flores*, vol. 13, no. 1, pp. 106–118, 2023.
- [2] F. Fahrudin, S. Sunaika, and M. Fitri, “Analisa Peran Sumber Daya Manusia Dalam Manajemen Operasional Terhadap Koperasi Pp.Nurul Jadid,” *KEADABAN J. Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–8, 2022, doi: 10.33650/adab.v4i1.4111.
- [3] G. M. Rhianti and D. Junaedi, “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan di Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Probolinggo,” *RIGGS J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, vol. 4, no. 2, pp. 3253–3257, 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i2.1011.
- [4] Rahmaturrahman and M. Afnan, “Analisis Kebutuhan Pelatihan untuk Pengembangan Kompetensi Pelaku UMKM (Studi di Lembaga Perekonomian Nahdlatul Ulama Pamekasan),” *J. Jejaring Adm. Publik*, 2023.
- [5] D. Junaedi, “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan,” *J. Ecobuss*, vol. 4, no. 1, 2016, doi: 10.56750/csej.v6i2.577.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV, 2013.
- [7] J. Ani, B. Lumanauw, and J. L. A. Tampenawas, “Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado the Influence of Brand Image, Promotion and Service Quality on Consumer Purchase Decisions on Tokopedia E-Commerce in Manado,” *663 J. EMBA*, vol. 9, no. 2, pp. 663–674, 2021.
- [8] Salim and Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, CV, 2018.
- [10] W. Rahmawati, Y. Putri, and M. Zein, “Evaluasi Efektivitas Pelatihan dengan Metode Kirkpatrick (Studi terhadap Karyawan Rumah Sakit Bunda BMC Padang),” *J. Inov. Bisnis dan Akunt.*, vol. 2, no. 2, pp. 140–148, 2021.