

ANALISA RESIKO PADA KAFE SMILE DI -KOTA MANADO

Christoforus Adri Pieter Koleangan¹

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Katolik De La Salle Manado

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi masalah apa saja yang harus di hadapi oleh para pelaku usaha. Metode penelitian yang di gunakan adalah metode penelitian kualitatif yang dimana untuk pengumpulan data selama penelitian di lakukan dengan teknik wawancara, yang menjadi informan selama proses wawancara adalah owner dari objek yang di teliti dan juga beberapa karyawannya yang bekerja di tempat tersebut. Hasil dari penelitian ini membahas mengenai resiko apa saja yang terdapat dalam Kafe SMILE. Terdapat 7 daftar resiko yang dihadapi oleh kafe Smile yakni resiko lokasi (10%), resiko infrastruktur (5%), resiko keuangan (10%), resiko teknologi (5%), resiko operasional (50%), resiko sumber daya manusia (SDM) (10%), resiko rantai pasokan (10%). Ke-tujuh resiko diatas harus dikendalikan dengan efektif oleh pengelola kase Smile, hal ini bertujuan agar visi, misi dan tujuan dapat tercapai.

Kata kunci: *Daftar resiko; identifikasi risiko; manajemen risiko; pengendalian risiko:*

ABSTRACT

This research is conducted to identify the various problems that business practitioners must face. The research method employed is qualitative research, where data collection during the study is done through interview techniques. The informants during the interview process are the owners of the researched object and some employees working in that place. The results of this research discuss the various risks present in the business, how these risks influence the success of the business, and strategies to address or reduce these risks. Therefore, both companies and organizations need to have effective risk management to identify and handle these risks, ultimately minimizing losses. There are 7 lists of risks faced by Smile cafe, namely location risk (10%), infrastructure risk (5%), financial risk (10%), technology risk (5%), operational risk (50%), human resource risk (HR) (10%), supply chain risk (10%). The seven risks above must be controlled effectively by Smile cash management, this aims to ensure that the vision, mission and goals can be achieved.

.Keywords: *risk register; risk identification; risk control;*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah kegiatan usaha yang bisa menciptakan dan memperluas lapangan kerja, menjadi tulang punggung system ekonomi kerakyatan dalam proses peningkatan pendapatan masyarakat yang bisa memberikan kontribusi dalam hal pembangunan ekonomi daerah dan perekonomian nasional. Pengembangan bisnis Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) bisa memperluas basis ekonomi dan juga bisa memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempercepat pembangunan structural (Mihani, Hutauruk, 2020). Pada zaman modern saat ini banyak sekali kemajuan yang terjadi di dunia salah satunya itu dalam dunia bisnis. Bisnis yang berkembang pesat diindonesia pada saat ini yaitu adalah bisnis dibidang kuliner karena telah banyak sekali pelaku usaha yang telah membuka serta mengembangkan bisnis mereka yang mengakibatkan adanya persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis dibidang kuliner.

Setiap usaha atau organisasi selalu dihadapkan pada ketidakpastian yang bisa berbentuk peluang dan ancaman dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Sumber ketidakpastian ini bisa berasal dari lingkungan internal ataupun eksternal organisasi. Ancaman dan peluang yang merupakan manifestasi dari bentuk ketidakpastian ini bisa disebut dengan risiko yang jika tidak dikelola dengan baik dapat menjadi gangguan dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Risiko muncul karena adanya ketidakpastian. Risiko seringkali diartikan hanya sebagai kata yang negatif, tetapi sebenarnya Risiko juga bisa menciptakan peluang bagi suatu perusahaan. Sehingga kita perlu mengendalikan risiko tersebut untuk merujuk ke arah yang positif.

Perlu diketahui dan disadari bahwa usaha pengelolaan risiko merupakan suatu yang penting bagi organisasi. Manajemen harus jeli serta mampu mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab kegagalan dalam mencapai tujuan atau sasaran, sekaligus bisa mengetahui berbagai peluang yang dapat mempercepat usaha pencapaian sasaran tersebut. Dengan memahami berbagai risiko yang dihadapi, manajemen mempunyai potensi untuk dapat mengantisipasi dan melakukan tindakan untuk menciptakan suatu peluang bagi organisasi. Manajemen Risiko merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi. Manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memecahkan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis atau Manajemen Risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap yang dimiliki organisasi, untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan organisasi terhadap risiko. Tujuan dari Manajemen risiko adalah untuk melindungi suatu organisasi atau perusahaan dari risiko bisnis yang berbahaya. Sehingga dibutuhkan berbagai upaya untuk mencegah hal-hal yang negatif sehingga bisa melindungi organisasi atau perusahaan dari hal-hal yang bisa menghambat proses pencapaian tujuan perusahaan. Dan juga memastikan risiko-risiko yang ada di perusahaan tersebut sudah diidentifikasi dan dinilai, sehingga bisa dibuatkan rincian untuk tindakan yang akan diambil untuk meminimalisasi dampak yang akan terjadi.

Kafe SMILE merupakan salah satu destinasi wisata di Kota Manado yang sudah berdiri sejak tahun 2000 yang berlokasi awal di Jl. R E Martadinata, Dendengan Luar, Kec. Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara. Perkembangan bisnis kafe di kota Manado saat ini sangat ramai dan disukai oleh banyak masyarakat, baik untuk anak muda, orang tua, maupun para wisatawan. Kafe SMILE menyajikan berbagai kuliner khas Manado seperti bubur Manado, mie cakalang, es kacang, dsb.

Dengan melihat perkembangan UMKM yang semakin maju, maka diperlukan strategi-strategi terpadu yang bisa mengantisipasi dampak suatu kejadian dan inovatif dalam mempertahankan kemampuan untuk bersaing dengan beberapa kompetitor dengan jenis produk yang sama. Karena selama ini banyak pelaku UMKM yang usahanya tidak bertahan lama. Selain itu juga karena kafe SMILE ini memiliki beberapa kekurangan baik dari segi lokasi bangunan yang terhalang sehingga seringkali orang tidak melihat kafe tersebut, untuk segi kafe memiliki jaringan yang buruk, dll. Sehingga kelompok kami ingin membuat Kafe SMILE sebagai objek penelitian Manajemen Risiko untuk melihat ada risiko apa saja yang ada di kafe tersebut.

LANDASAN TEORI

Dalam rangka membangun suatu konstruksi penelitian yang kokoh dan kuat, maka penulis membutuhkan suatu teori-teori yang relevan.

Pendapat Maulidi (2017), pengertian Kafe (Café) adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. Café

termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakann tempat duduk yang nyaman dan sedikit alunan musik.

Internasional Organization for standardization (ISO).(2018) Risiko adalah efek ketidakpastian pada tujuan. Oleh karena itu, risiko dapat memiliki dampak positif atau negatif. Menurut Hanafi (dalam Muhammad Ridwan, 2017 : 11) “Risiko adalah Bahaya, akibat atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat sebuah Proses yang sedang berlangsung atau yang akan berlangsung atau Yang akan datang.” Menurut Nur Asiah (2019 : 4) “Risiko adalah kemungkinan terjadinya Suatu kerugian yang tidak diduga atau tidak diinginkan, jadi Ketidakpastian atau kemungkinan terjadinya suatu yang apabila terjadi Mengakibatkan kerugian. Jadi, manajemen risiko adalah suatu cara, Metode atau ilmu pengetahuan yang mempelajari berbagai risiko Bagaimana risiko itu terjadi dan mengelola risiko tersebut dengan tujuan Agar terhindar dari kerugian.” Menurut (Joycelin et all, 2018) mengungkapkan bahwa meskipun risiko yang timbul tidak dapat dihindari secara langsung, namun dapat dikelola melalui upaya-upaya tertentu.Oleh karena itu, sistem manajemen risiko yang tepat sangatlah penting.

Menurut Bambang Rianto Rustam (2017) manajemen risiko Adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk Mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko Yang timbul dari seluruh kegiatan usaha, baik risiko kredit, risiko pasar, Risiko operasional, maupun risiko-risiko lainnya dalam upaya Memaksimalkan nilai perusahaan. Irham Fahmi (2018: 02) mengemukakan “Manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan

Menurut Emmaett J. Vaughan dan Curtis M. Elliott (2018), definisi risiko diartikan sebagai berikut:

- **Chance of loss risk**, Risiko ini adalah kemungkinan kerugian. Probabilitas kerugian mengacu pada eksposur terhadap kerugian. Dalam statistik, probabilitas digunakan untuk membuktikan bahwa tingkat probabilitas terjadi pada situasi tertentu. Beberapa penulis menolak konsep ini karena memiliki tingkat risiko dan kerugian yang berbeda-beda. Jika probabilitas kerugian adalah 100%, itu berarti kerugian itu pasti dan karena itu bebas risiko.
- **Possibility of loss risk** Probabilitas risiko disini diartikan sebagai suatu peristiwa yang terjadi antara 0 dan 1.
- **Uncertainly risk** Ketidakpastian bisa subjektif maupun objektif. Ketidakpastian subjektif adalah penilaian individu dari situasi risiko berdasarkan pengetahuan dan sikap dari mereka yang terlibat.

Usaha di bidang makanan melibatkan sejumlah risiko yang perlu dikelola secara hati-hati agar bisnis dapat berjalan lancar dan mempertahankan kepercayaan konsumen. Salah satu risiko utama adalah terkait dengan keamanan pangan atau makanan. Pencemaran mikroba dan bahan kimia dapat terjadi selama berbagai tahap produksi dan distribusi, yang bisa mengancam kesehatan konsumen dan reputasi perusahaan atau usaha. Resiko regulasi juga menjadi sorotan, karena ketidakpatuhan terhadap standar kesehatan dan keselamatan pangan dapat mengakibatkan kerugian dan bahkan penutupan usaha

METODE PENELITIAN

Menurut Hardani dkk (2020) Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya

yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris di laporan.

Para peneliti yang menggunakan metode kualitatif akan mencari makna, atau pemahaman terhadap suatu fenomena atau kejadian maupun kehidupan manusia yang secara langsung terlibat dalam setting yang akan di teliti. Peneliti tidak hanya seolah olah mengumpulkan data dan mengolahnya tetapi peneliti harus menyimpulkan secara bertahap selama proses kegiatan (Yusuf, 2017)

Menurut Anggito & setiawan(2018) penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai Instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pengumpulan data ini di lakukan dengan cara wawancara. Wawancara ini merupakan proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau yang diwawancarai dengan tujuan agar si pewawancara bisa mendapatkan atau memperoleh informasi. (Yusuf, 2017). Yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah Owner dari Kafe SMILE dan juga beberapa pegawai atau karyawan Kafe SMILE.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Resiko Lokasi

Resiko lokasi memiliki pengaruh sebesar 10% terhadap keberhasilan kafe SMILE. Dimana ini berkaitan dengan tempat parkir yang di miliki oleh kafe SMILE. Di kafe SMILE sangat sulit untuk mendapatkan tempat parkir karena lokasinya yang berada di samping jalan dan juga lahan parkir yang tidak terlalu luas sehingga ini juga bisa menjadi salah satu pertimbangan bagi para konsumen untuk berkunjung ke kafe tersebut.

2. Resiko Infrastruktur

Resiko infrastruktur ini memiliki pengaruh sebesar 5% terhadap keberhasilan usaha kafe SMILE. Dimana ini berkaitan dengan property yang ada di kafe seperti :

1. Kerusakan bangunan kafe akibat bencana alam karena terdapat tebing di lokasi belakang kafe
2. Kerusakan barang barang atau fasilitas yang di sebabkan oleh kelalaian pelanggan atau karyawan

3. Resiko Finansial

Resiko Finansial ini memiliki pengaruh sebesar 10% terhadap keberhasilan usaha kafe SMILE. Dimana ini berkaitan dengan hilangnya atau pencurian barang atau bahan baku oleh karyawan serta terjadi kerugian saat laporan bulanan atau tidak mencapai target yang di akibatkan oleh kurangnya pembeli atau pengunjung yang datang. Dimana hal hal ini bisa mengganggu membuat kafe SMILE terhambat karena menghasilkan kerugian

4. Resiko teknologi

Resiko Teknologi ini memiliki pengaruh sebesar 5% terhadap keberhasilan usaha kafe SMILE. Dimana ini menyangkut dengan kurangnya informasi mengenai teknologi bagi owner yang membuat kafe SMILE bisa saja ketinggalan dari para pesaing, seperti tidak mendaftarkan kafe SMILE di aplikasi online yang membuat konsumen sulit untuk memesan karena harus datang langsung ke lokasi usaha

5. Resiko Operasional

Resiko operasional ini memiliki pengaruh sebesar 50% terhadap keberhasilan usaha kafe SMILE. Dimana ini berkaitan dengan aktivitas bisnis yang di jalankan oleh kafe SMILE seperti :

1. Kualitas layanan menurun sehingga tidak bisa memenuhi kepuasan pelanggan yang di sebabkan oleh kesalahan karyawan yang bisa berdampak fatal bagi usaha karena bisa membuat pelanggan tidak puas dan bisa saja tidak balik lagi. Sehingga owner seharusnya melakukan edukasi atau pelatihan pada karyawan mengenai SOP yang berlaku di kafe tersebut
2. Cita rasa produk atau makanan berubah ubah yang sangat mempengaruhi para pelanggan karena dengan cita rasa produk yang berubah ubah terkadang bisa membuat pelanggan merasa kurang cocok dengan produk tersebut yang mengakibatkan terjadinya keluhan oleh pelanggan bahkan hal paling buruk bahwa kita kehilangan pelanggan

6. Resiko SDM

Resiko Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh sebesar 10% terhadap keberhasilan kafe SMILE. Dimana ini menyangkut tentang karyawan yang bisa menghambat produktivitas seperti , Karyawan Tidak Hadir (sakit atau berhalangan) dan juga Terjadi konflik antar karyawan. Sehingga owner harus mengatur dengan baik para karyawannya , memiliki manajemen konflik yang baik, serta melakukan edukasi dan pelatihan untuk mengurangi miskomunikasi antar karyawan yang bisa menyebabkan konflik.

7. Resiko Supply Chain

Resiko Supply chain memiliki pengaruh sebesar 10% terhadap keberhasilan kafe SMILE. Resiko supply chain ini berkaitan dengan bahan baku yang ada di kafe SMILE misalnya terjadi kehabisan stok bahan baku yang diakibatkan oleh kelalaian karyawan atau memang kehabisan bahan dari supplier. Dimana ini bisa membuat penjualan kafe SMILE terhambat.

Table 4.1 Risk Register Kafe SMILE

		Potensi Kejadian Risiko	Penyebab Risiko	Faktor Positif Yang Ada Saat Ini	Prob/ Freq	Dampak	Penanganan Risiko
		Risiko Lokasi (10%)					
1		Kurangnya niat pengunjung akibat area tempat parkir yang sempit.	Lokasi berada di tempat padat penduduk	Mendapatkan pelanggan dari para driver ojol yang biasa di pesan oleh para	4	3	-Menerapkan strategi WOM marketing untuk menjangkau pelanggan - Menjalin kerja sama dengan driver
				langganan			ojol
		Risiko Infrastruktur (5%)					

1	Kerusakan bangunan kafe akibat bencana alam karena terdapat tebing di lokasi belakang kafe	Bencana alam yang tidak bisa terprediksi	Bangunan di kafe tersebut masih tertata rapi dan kokoh walau sudah berdiri sejak lama	1	5	-Memperbaiki bagian bagian yang di rasa sudah tua, dan menyiapkan dana darurat jika terjadi bencana yang tidak bisa di duga.
	Kerusakan barang barang atau fasilitas yang di sebabkan oleh kelalaian pelanggan atau karyawan	Manusia (Karyawan dan Pelanggan)	Kafe SMILE memiliki beberapa peraturan yang harus di patuhi oleh pelanggan dan karyawan	2	3	-Memberikan Peringatan dan Sanksi jika terjadi kesengajaan dalam merusak fasilitas
Resiko Financial (10%)						
1	Terjadinya Pencurian oleh karyawan sehingga membuat kerugian	Karyawan	Sudah terpasang CCTV di Kafe SMILE	2	3	-Tetap menjaga agar CCTV berfungsi dengan baik, dan jika ada karyawan yang melakukannya di berikan sanksi

2	Terjadi kerugian saat Laporan bulanan atau tidak mencapai target	Kurangnya peminat atau pelanggan yang berkunjung dan banyaknya pengeluaran tidak terduga	Owner secara rutin setiap bulanan memeriksa laporan keuangan	2	3	-Membuat Promosi untuk menarik pelanggan dan juga menyeimbangkan antara pemasukan dan pengeluaran
Resiko Teknologi (5%)						
1	Tidak mengikuti teknologi yang sedang berkembang sehingga membuat kafe tersebut kalah bersaing	Kurangnya pengetahuan owner dan juga karyawan dalam menggunakan teknologi	Mempunyai pelanggan tetap yang merupakan dimana rata rata pengunjung adalah kenalan dari owner	3	4	-Bisa mendaftarkan kafe SMILE di grab,gojek atau aplikasi online lainnya sehingga bisa mendapat pelanggan baru - Pemanfaatan Digital Payment Pada kafe SMILE sehingga dengan adanya sistem pembayaran digital, Kafe dapat mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai dan mengurangi

						kemungkinan terjadinya kesalahan atau kehilangan uang.
Risiko Operasional (50%)						
1	Kualitas layanan menurun sehingga tidak bisa memenuhi kepuasan pelanggan	Kesalahan Karyawan	Memiliki karyawan yang bisa di percaya yang sudah bekerja lama di kafe tersebut	2	5	-Melatih para karyawan yang baru masuk sehingga bisa sesuai dengan standard kafe tersebut -Melakukan seleksi dalam perekrutan karyawan untuk menciptakan Human capital yang berbobot
2	Cita rasa produk atau makanan berubah	-Kesalahan Karyawan atau mengganti karyawan baru	Owner mengontrol langsung kualitas produk yang akan di sajikan	3	5	-Memiliki takaran untuk setiap jenis produk makanan dan minuman - Membuat pelatihan jika merekrut karyawan baru -Melakukan fungsi pengawasan

						terhadap karyawan untuk menilai hasil kerja yang telah di lakukan bisa dengan cara evaluasi karyawan sehingga kita bisa menilai apakah terjadi penyimpangan atau tidak dalam proses produksi
Resiko SDM (10%)						
1	Karyawan Tidak Hadir (sakit atau berhalangan)	-Karyawan	Memiliki beberapa karyawan sehingga bisa saling membantu	3	4	-Merekrut karyawan yang mencukupi sehingga bisa saling menggantikan satu sama lain
2	Terjadi konflik antar karyawan	-Terjadi kesalapa man antar karyawan akibat kurangnya komunikasi	Owner turut membantu menyelesaikan konflik yang terjadi antara karyawan	2	3	Melakukan pelatihan dan edukasi terhadap para karyawan untuk mengurangi terjadinya miskomunikasi -Memiliki pedoman untuk

						memanajemen konflik yang terjadi Seperti prosedur proses untuk menyelesaikan konflik
Resiko Supply Chain (10%)						
1	Kehabisan stok bahan baku	-Kelalaian Karyawan -Supplier kehabisan sumberdaya	Owner melakukan pengawasan secara langsung dan juga owner yang melakukan pemesanan bahan baku	2	4	-Tidak hanya melakukan pengambilan bahan baku terhadap 1 supplier, serta memantau langsung stok bahan baku yang tersedia -Membangun strategic supplier partnership

PENUTUP

Berpijak pada daftar resiko Kafe SMILE yang masuk ke dalam bidang bisnis dan kuliner dan sudah berdiri sejak Tahun 2000 yang berlokasi awal di Jl. R E Martadinata, Dendengan Luar, Kec. Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara, memiliki berbagai macam resiko yang masing masing resiko tersebut harus di identifikasi lebih lanjut kemudian di carikan solusi untuk resiko tersebut, dengan salah satu caranya adalah dengan membuat Risk Register. Sehingga dapat melihat daftar daftar resiko yang ada dalam kafe SMILE dan juga seberapa besar dampaknya terhadap usaha kafe tersebut. Terdapat 7 daftar resiko yang dihadapi oleh kafe Smile yakni resiko lokasi (10%), resiko infrastruktur (5%), resiko keuangan (10%), resiko teknologi (5%), resiko operasional (50%), resiko sumber daya manusia (SDM) (10 %), resiko rantai pasokan (10%). Ke-tujuh resiko diatas harus dikendalikan dengan efektif oleh pengelola kase Smile, hal ini bertujuan agar visi, misi dan tujuan dapat tercapai.

Penting bagi owner atau pemilik usaha untuk memiliki pengelolaan resiko yang baik. Dengan menggunakan strategi manajemen resiko yang baik dan efektif pengelola kafe Smile dapat menjaga keberlanjutan usaha , agar supaya a mengelola resiko yang ada di usaha kafe SMILE Tersebut dengan baik, maka usaha tersebut makin bisa mengembangkan bisnisnya dan juga bisa bertahan dalam jangka waktu yang panjang

Merujuk pada pembahasan dan fakta yang ditemukan , maka penulis menyarankan beberapa hal yaitu :

1. Bagi Kafe Smile
Pengelolaan resiko merupakan suatu keharusan yang harus dilaksanakan secara disiplin , bukan hanya pada level operasional namun pada level pimpinan bahkan pemilik juga harus disiplin dan berkomitment yang tinggi akan penerapan pengelolaan resiko
2. Bagi semua pelaku bisnis
Pengelolaan resiko juga harus diperhatikan oleh para pemilik usaha yang lain, karena lingkungan yang begitu dinamis dan berubah secara cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardani, & dkk. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Internasional Organization for Standardization, I. 3. (2018). *Risk Management*. Switzerland: Guideliness.
- Irham, F. (2018). *Manajemen Resiko*. Bandung: ALFABETA
- Joycelin, J. d. (2022). *Analisis Manajemen Resiko Pada Bidang Usaha Kuliner Seoul Cafe*. Mirai Management.
- Maulidi, E. (2017). *Definisi Cafe*. Jurnal pendidikan dan pengajaran
- Setiawan, A. &. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi, Jawa Barat: CV Jejak.
- Yusuf. (2017). *Metodologi Penelitian* . Jakarta: Kencana.