

Analisis Proses Manajemen Risiko Perbankan dalam Mengendalikan Risiko Kredit

Nurasisah[✉]

¹Universitas Muhammadiyah Parepare

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses manajemen risiko perbankan dalam mengendalikan risiko kredit pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk kantor Cabang Parepare. Untuk mengaplikasikan tujuan tersebut maka digunakan metode kualitatif, dengan menggunakan rumus yaitu Non Performing Loan dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen risiko perbankan dalam mengendalikan risiko kredit belum maksimal dikarenakan jumlah kredit macet pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare mengalami peningkatan selama 3 tahun berturut-turut yaitu pada tahun 2017, 2018, dan 2019 walaupun proses manajemen risiko telah dilaksanakan sesuai dengan pengukuran 5C tetapi kredit macet tetap saja meningkat.

Kata Kunci: *Kredit Macet, Proses Manajemen Risiko, Pengendalian Risiko*

Abstract

This study aims to determine the process of banking risk management in controlling credit risk at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Parepare Branch Office. To apply these objectives, qualitative methods are used, using formulas, namely Non Performing Loans and interviews. The results show that the banking risk management process in controlling credit risk has not been maximized because the amount of bad credit at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Parepare Branch has increased for 3 consecutive years, namely in 2017, 2018, and 2019 although the risk management process has been implemented according to the 5C measurement but non-performing loans continue to increase.

Keywords: *Bad Credit, Risk Management Process, Risk Control*

Copyright (c) 2022 Puji Muniarty

✉ Corresponding author :

Email Address : puji.stiebima@gmail.com

PENDAHULUAN

Perusahaan dapat bertahan dalam persaingan bisnis sekarang ini dengan cara selalu memperhatikan kemungkinan terjadinya kerugian. Perusahaan dapat memperkirakan keuntungan yang akan diperoleh, tetapi perusahaan tidak dapat memastikan keuntungan tersebut dapat terealisasi dengan sempurna di kemudian hari, atau justru merugi. Perusahaan akan mendapati beberapa kondisi yang memungkinkan terjadinya kerugian seiring dengan berjalannya waktu, oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan setiap kemungkinan kerugian yang ada.

Kemungkinan kerugian disebut dengan risiko kredit. Risiko kredit diartikan sebagai suatu risiko kerugian yang disebabkan oleh ketidak mampuan (gagal bayar)

dari debitur atas kewajiban pembayaran utangnya baik utang pokok maupun bunganya atau keduanya (Wikipedia). Risiko dapat menjadi peluang adanya kerugian, sehingga, risiko disebut juga sebagai ancaman atau kemungkinan adanya suatu tindakan atau kejadian yang menimbulkan dampak yang berlawanan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Risiko dapat dikendalikan dengan menerapkan manajemen risiko. Manajemen risiko menurut Darmawi (2014) yaitu suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Manajemen risiko adalah suatu pendekatan terstruktur/metodologi dalam mengelola ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman; suatu rangkaian aktivitas manusia termasuk penilaian risiko, pengembangan strategi untuk mengelolanya dan mitigasi risiko dengan menggunakan pemberdayaan atau pengelolaan sumber daya (Wikipedia). Manajemen risiko merupakan kegiatan yang mengarahkan perusahaan untuk mengelola risiko sedini mungkin sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan untuk meminimalisir kerugian.

Perbankan adalah salah satu sektor bisnis yang menerapkan manajemen risiko mengingat kegiatan bank yang dilakukan, memiliki risiko yang tinggi. Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang dan menerbitkan promes atau banknote. Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 31 menjelaskan bahwa bank adalah suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak-pihak yang memerlukan dana serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

Manajemen risiko perbankan diartikan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Pasal 1 Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum sebagai serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank. Manajemen risiko perbankan diterapkan pada seluruh kegiatan perbankan, salah satunya adalah kegiatan pemberian kredit. Kegiatan pemberian kredit adalah kegiatan yang mengandalkan kepercayaan pihak bank kepada debitur untuk menggunakan sejumlah dana bank dan dikembalikan pada waktu yang telah disepakati.

Manajemen risiko perbankan yang diterapkan, menjadi upaya bank dalam mengendalikan risiko kredit. Risiko kredit adalah kemungkinan debitur tidak membayar kredit yang telah diberikan. Risiko kredit timbul dikarenakan adanya pemberian kredit yang dilakukan, oleh karena itu, sebelum pemberian kredit dilakukan, bank memperhitungkan dan merencanakan pengendalian risiko kredit.

Pengendalian risiko kredit dilakukan melalui serangkaian proses manajemen risiko perbankan. Proses manajemen risiko perbankan terdiri dari identifikasi risiko, pengukuran dan evaluasi risiko, serta pengelolaan risiko.

PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero Tbk adalah bank yang telah berkonsentrasi dalam peningkatan bisnis inti dan mengembangkan praktik manajemen risiko perbankan sejak tahun 1997, namun, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Parepare masih memiliki kredit bermasalah. Perkembangan kredit bermasalah menunjukkan adanya risiko kredit yang meningkat atau menurun dalam kurun waktu tertentu.

Penelitian juga dilakukan oleh Heri Agusprasetiyo (2017) dengan judul penelitian "Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Gadai Emas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Solo Baru)" dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga risiko yang melekat dalam pembiayaan gadai emas dan dalam penerapan manajemen risiko Bank Syariah Mandiri menggunakan 4 tahapan, yaitu identifikasi, menilai atau mengukur risiko, pengendalian risiko, dan memantau risiko. Penerapan manajemen risiko Bank Syariah Mandiri secara keseluruhan telah berjalan efektif akan tetapi masih harus diperbaiki dengan meningkatkan pelatihan-pelatihan untuk karyawan gadai untuk menanggulangi risiko yang melekat pada pembiayaan gadai emas.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif. Data yang digunakan Menurut Arikunto (2019) Penelitian deskriptif ialah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki suatu kondisi, keadaan, atau peristiwa lain, kemudian hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data melalui metode dokumentasi, daftar tabel dan studi pustaka, data diperoleh dari website resmi Bursa Efek Indonesia. Instrumen yang digunakan adalah berupa laporan keuangan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk kantor Cabang Parepare dalam bentuk laporan keuangan posisi konsolidasi laba rugi dan neraca pada tahun 2017, 2018, dan 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Non Performing Loan (NPL)

Menurut Kasmir (2013:155), Non Performing Loan (NPL) yaitu kredit yang didalamnya terdapat hambatan yang disebabkan oleh 2 unsur yakni dari pihak perbankan dalam menganalisis maupun dari pihak nasabah yang dengan sengaja atau tidak sengaja dalam kewajibannya tidak melakukan pembayaran. Jika Non Performing Loan (NPL) tinggi, maka profitabilitas menurun dan tingkat bagi hasil menurun dan jika Non Performing Loan (NPL) turun, maka profitabilitas naik dan tingkat bagi hasil naik. Adapun standar terbaik Non Performing Loan (NPL) adalah kurang dari 5%.

Wawancara

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada responden yang terpilih. Responden yang menjadi informan dalam penelitian ini ada dari pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Parepare bagian perkreditan.

a. Identifikasi Risiko Kredit

Pertanyaan pertama yang penulis sampaikan kepada informan berkaitan dengan identifikasi risiko kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare, jawaban informan dari pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare sebagai berikut :

"Kita melakukan identifikasi risiko kredit dengan cara menganalisis laporan keuangan debitur. Identifikasi risiko kredit tersebut dilakukan dengan tujuan untuk

menilai kemampuan nasabah dalam mengembalikan kewajiban beserta bunga nya kepada kami pihak bank” (Wawancara Informan 1)

Jawaban selanjutnya diberikan oleh informan lain yang menyatakan bahwa :

“Disini kita mengidentifikasi risiko atas transaksi pemberian kredit dan penyaluran dana investasi treasury antar bank” (Wawancara Informan 2)

Kemudian jawaban wawancara dari informan selanjutnya menyatakan bahwa :

“Langkah yang kami lakukan dalam mengidentifikasi risiko kredit adalah dengan memperhatikan reputasi debitur, kinerja laporan keuangan debitur, aspek hukum dan jaminan, aspek manajemen, aspek pemasaran, aspek operasional/teknik dan aspek keuangan

Identifikasi risiko tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menilai kemampuan nasabah dalam mengembalikan kewajiban beserta bunganya kepada bank.” (Wawancara Informan 3)

b. Pengukuran Risiko Kredit

Pertanyaan kedua yang penulis sampaikan kepada informan berkaitan dengan pengukuran risiko kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare, jawaban informan dari pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare sebagai berikut :

“Pengukuran risiko kredit pada sistem kami disini dengan cara melakukan penilaian terhadap calon debitur / nasabah melalui 2 aspek, yaitu aspek kualitatif dan aspek kuantitatif” (Wawancara Informan 1)

Jawaban selanjutnya diberikan oleh informan lain yang menyatakan bahwa :

“Pengukuran risiko dilakukan dengan menggunakan analisis 5C yaitu Character, Capacity, Condition, Capital dan Collateral” (Wawancara Informan 2)

Kemudian jawaban wawancara dari informan selanjutnya menyatakan bahwa :

“Pengukuran risiko kredit dengan cara melakukan penilaian terhadap calon debitur/nasabah melalui 2 aspek, yaitu aspek kualitatif dan aspek kuantitatif. Kita dapat mengukur ranting risiko kredit yang terangkum dalam credit rating tools. Aspek-aspek tersebut antara lain aspek keuangan, aspek manajemen, aspek pemasaran, aspek produksi, dan aspek lamanya berusaha, risiko industry dan aspek jaminan. Semakin tinggi hasil scoring yang diperoleh maka akan semakin baik tingkat rating kreditnya.” (Wawancara Informan 3)

c. Pemantauan Risiko Kredit

Pertanyaan ketiga yang penulis sampaikan kepada informan berkaitan dengan pemantauan risiko kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare, jawaban informan dari pihak PT Bank Sulsebar Cabang Barru sebagai berikut :

“Pemantauan risiko kredit dilakukan oleh bagian Account Officer (AO) dengan cara melakukan kunjungan langsung atau On The Spot terhadap lokasi usaha calon debitur minimal 2 bulan sekali guna memantau atau memonitoring perkembangan usaha tersebut. Jika usaha lancar atau tidak ada masalah maka kredit akan lancar, sebaliknya jika usaha menurun maka penagihan lebih ditingkatkan agar mencegah terjadinya kredit. Pemantauan hasil tidak hanya dilakukan oleh tim internal PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare tetapi juga dilakukan pemantauan oleh tim pemantau dari kantor inspeksi. Kantor inspeksi PT Bank Rakyat Indonesia mengirim beberapa auditor setiap akhir tahun untuk melaporkan kinerja Kantor Cabang” (Wawancara Informan 1)

Jawaban selanjutnya diberikan oleh informan lain yang menyatakan bahwa :

“Pemantauan terhadap risiko operasional mencakup tendensi perubahan kualitas pinjaman, keadaan keuangan setiap counterparty, kecukupan jaminan relative terhadap nilai kredit pengelompokkan dan pemantauan NPL” (Wawancara Informan 2)

Kemudian jawaban wawancara dari informan selanjutnya menyatakan bahwa :

“Pemantauan risiko kredit dilakukan oleh bagian Account Officer (AO) dengan cara melakukan kunjungan langsung atau On The Spot terhadap lokasi usaha calon debitur. Pemantauan dilakukan terhadap usaha debitur apakah sesuai dengan ketentuan dan tujuan diberikannya kredit tersebut dan melaporkan hasil dari kunjungan tersebut di dalam call report sesuai dengan ketentuan yang berlaku” (Wawancara Informan 3)

d. Sistem Pengendalian Intern

Pertanyaan terakhir yang penulis sampaikan kepada informan berkaitan dengan sistem pengendalian intern dalam mengendalikan risiko kredit, jawaban informan dari pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare sebagai berikut:

“Kami telah melakukan pengendalian intern dengan cara audit, melakukan kaji ulang atau evaluasi terhadap pinjaman yang diberikan kepada debitur yang terbagi dalam beberapa tahap proses kredit, yaitu tahap permohonan kredit, tahap analisis kredit, tahap realisasi kredit, serta tahap pengembalian kredit” (Wawancara Informan 2)

Jawaban selanjutnya diberikan oleh informan lain yang menyatakan bahwa :

“Pengendalian risiko kredit dilakukan oleh AO. AO melakukan pemeriksaan berkas kredit, melakukan peninjauan lapangan ke debitur, pemeriksaan mutasi rekening debitur dan melakukan wawancara dengan analisis kredit” (Wawancara Informan 2)

Kemudian jawaban wawancara dari informan selanjutnya menyatakan bahwa :

“Melaksanakan kajian ulang atau evaluasi terhadap proses pemberian kredit serta proses administrasi kredit. Semua proses pemberian kredit tersebut dievaluasi dengan menggunakan standar kualitas dan pedoman yang telah ditetapkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare. Pengendalian intern di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare dilakukan auditor internal cabang. Aspek pengendalian intern terhadap pinjaman yang diberikan dibagi dalam beberapa tahap proses kredit yaitu tahap proses permohonan kredit, proses analisis kredit, proses penarikan kredit dan proses umpan balik pelaksanaan kredit” (Wawancara Informan 3).

Berdasarkan hasil perhitungan Non Performing Loan (NPL) pada Tabel 5.2, jumlah kredit macet pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare mengalami peningkatan setiap tahunnya selama tiga tahun terakhir jika dilihat dari total keseluruhan kredit macet. Ada beberapa jenis kredit macet diantaranya adalah ritel, konsumen, program dan briguna.

Kredit ritel pada tahun 2017 hingga 2019 mengalami peningkatan kredit macet. Kredit ritel berada pada posisi jumlah kredit macet terbanyak selama tiga tahun terakhir dan mengalami peningkatan. Sedangkan kredit konsumen pada tahun 2017 hingga 2019 berfluktuasi. Kredit konsumen berada pada posisi jumlah kredit macet terendah dan juga berfluktuasi, dimana pada tahun 2017 hingga 2018 meningkat kemudian pada tahun 2019 kembali menurun.

Kredit briguna dan kredit program pada tahun 2017 hingga 2019 mengalami kredit macet. Jumlah kredit macet pada tahun ini berada posisi diantara kredit ritel dan kredit konsumen.

Jumlah kredit macet pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare mengalami peningkatan setiap tahunnya selama tiga tahun terakhir dilihat dari total keseluruhan kredit macet. Dimana pada tiga tahun tersebut jumlah kredit keseluruhan belum sepenuhnya terpenuhi, ada beberapa kredit yang tidak tersalurkan dengan baik. Tingkat Non Performing Loan (NPL) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare juga mengalami peningkatan seiring meningkatnya jumlah kredit macet.

Jumlah debitur yang mengalami kredit macet pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Jumlah debitur terbanyak yang mengalami kredit macet berada pada tahun 2019.

Penyebab terjadinya peningkatan kemacetan pada suatu kredit dari tahun ke tahun yaitu berada pada jumlah debitur yang juga ikut meningkat, maka peluang terjadinya risiko kredit juga meningkat. Selain itu, penyebab terjadinya kredit macet berada pada kondisi usaha debitur yang tidak terkontrol atau usaha yang semakin memburuk misalnya kehilangan pelanggan, berkurangnya pasokan bahan baku, mesin-mesin yang kurang berfungsi dan lainnya. Itikad yang kurang baik, misalnya debitur sudah merencanakan melakukan penipuan atau pembobolan bankn melalui sektor kredit. Penyebab lainnya juga berada pada pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare yang dimana ketidakmampuan sumber daya manusia misalnya pejabat bank kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk mengelola perkreditan, kemudian kelemahan bank dalam melakukan pembinaan dan pengawasan, misalnya pejabat bank belum menyadari pentingnya monitoring atas kredit yang telah diberikan ke debitur serta itikad yang kurang baik dari pejabat bank misalnya terjadi kolusi dengan pihak debitur untuk mendapatkan keuntungan pribadi.

Proses Manajemen Risiko Perbankan

Proses manajemen risiko perbankan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare telah dilakukan sesuai dengan standar perusahaan. Dimana dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan, proses manajemen risiko perbankan meliputi :

a. Identifikasi Risiko Kredit

Setelah melakukan wawancara terhadap informan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare melakukan identifikasi risiko kredit dengan cara menganalisis laporan keuangan debitur. Identifikasi risiko kredit tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menilai kemampuan nasabah dalam mengembalikan kewajiban beserta bunga nya kepada bank. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare mengidentifikasi risiko atas transaksi pemberian kredit dan penyaluran dana investasi treasury antar bank.

Dalam mengidentifikasi risiko kredit adalah dengan memperhatikan reputasi debitur, kinerja laporan keuangan debitur, aspek hukum dan jaminan, aspek manajemen, aspek pemasaran, aspek operasional/teknik dan aspek keuangan. Identifikasi risiko tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menilai kemampuan nasabah dalam mengembalikan kewajiban beserta bunganya kepada bank.

Berdasarkan hasil analisis yang diteliti dari hasil wawancara bahwa identifikasi risiko kredit yang ada di bank.PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare telah dilakukan indentifikasi dengan menganalisis data masing-masing debitur namun hasilnya tidak efektif digunakan karena dalam sehari- hari mengalami beberapa kendala terutama dibagian kredit yang menyebabkan risiko paling besar diantaranya tidak terlunasi kembali pokok pinjaman ditambah bunga oleh debitur serta usaha yang dimiliki debitur mengalami penurunan sehingga tidak mampu membayar kredit yang diajukan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai proses manajemen risiko perbankan dalam mengendalikan risiko kredit pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare dapat disimpulkan bahwa jumlah Non Performing dari tahun 2017 sampai 2019 jika dilihat dari total keseluruhan kredit macet terus meningkat, namun jika dilihat dari pembagian kredit maka pada kredit program, kredot ritel dan kredit briguna mengalami peningkatan. Sedangkan pada kredit konsumen mengalami fluktuasi dimana pada tahun 2017 hingga 2018 meningkat namun pada tahun 2019 kembali menurun. Hal ini disebabkan oleh banyaknya jumlah kredit yang disalurkan kepada nasabah tidak tertagih sebagian atau keseluruhan kreditnya.

Proses manajemen risiko pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Parepare telah dilakukan namun pada penerapannya belum maksimal sehingga menyebabkan terjadinya peningkatan kredit macet.

Referensi

- Adhe, Arthesa, dan Edia Handiman. 2006. Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank. Indeks : Jakarta.
- Agnesia Rosa, Ris Sherly. 2017. Analisis Manajemen Risiko Kredit Bank Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta).
- Agusprasetyo Heri. 2017. Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Gadai Emas Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Solo Baru.
- Ahsan Muhamad., dan Muhammad Farid Al-Azhar. 2019. Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BNI Syariah Cabang Surabaya dalam Pengendalian Pembiayaan Bermasalah.Jurnal Manajemen, 06(01), 19-36.
- Dewi Purnama Indah, Made Ni., dan Panji Sedana, Bagus Ida. 2017. Efektivitas Manajemen Risiko dalam Mengendalikan Risiko Kredit di PT.Bank Rakyat Indonesia.Jurnal Manajemen Unud, 06(08), 4298-4331.
- Hermika Putri, Ellis. 2017. Analisis Manajemen Risiko pada Pembiayaan Mikro 75ib dalam Meningkatkan Profitabilitas Bank (Studi Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang).
- Ikatan Bankir Indonesia. 2015. Manajemen Risiko 1. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Kasmir. 2010. Manajemen Perbankan. PT rajawali Pers: 2010.
- Kasmir. 2014. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi, Cetakan Keempat Belas, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- M.Hanafi Mamduh. 2016. Manajemen Keuangan Edisi 2. BFE : Yogyakarta.
- Novindra Idroes, Fery. 2016. Manajemen Risiko Perbankan. Rajawali Press : Jakarta.
- Pekei Beni. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi.Buku 1.Taushia : Jakarta.
- Rivai. Veithzal. 2007. Bank and Financial Institute Management. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R%D. PT Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bereksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstuktif. Alfabeta: Bandung