



## Peranan Ketrampilan dan Kemampuan Staff Pastry Dalam Menjaga Kualitas Produk di Aston Kupang Hotel & Convention Center

Friend Zakharia<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Kupang, Indonesia

\*Corresponding author email: [fzakharia5@gmail.com](mailto:fzakharia5@gmail.com)

### Article Info

#### Article history:

Received Augustus 19, 2025

Approved November 10, 2025

#### Keywords:

Skill, Abilities, Product Quality

#### ABSTRACT

*The pastry department in a hotel is very important, especially in creating quality cake or bread products. Various industries are carrying out developments and improvements to maintain quality, one of which is the Aston Kupang Hotel and Convention Center. This research is descriptive qualitative in nature using data collection methods through observation, interviews, documentation. The results of this research show that the role of skills and work abilities in improving product quality consists of four factors, namely; color standards, aroma standards, taste standards, texture standards. Skills and ability to process good cake and bread products by making your own product recipes so that they have unique characteristics accompanied by a more developed garnish presentation model so that you can do the job well and satisfactorily. In line with increasing skills coupled with a long period of work, the pastry staff have extensive experience. Apart from that, pastry products are starting to show increasingly higher quality so that the standards of taste, aroma, texture and color are increasingly maintained.*

#### ABSTRAK

Bagian pastry dalam suatu hotel sangat penting khususnya dalam menciptakan produk – produk kue atau roti berkualitas. Berbagai industri melakukan pengembangan dan perbaikan guna menjaga kualitas salah satunya adalah Hotel Aston Kupang and Convention Center. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan keterampilan, dan kemampuan kerja dalam meningkatkan kualitas produknya terdiri dari empat factor yaitu; standar warna, standar aroma, standar rasa, standar tekstur. Ketrampilan dan kemampuan mengolah produk kue dan roti yang baik dengan membuat resep produk sendiri sehingga mempunyai kekhasan disertai juga dengan model persentasi garnish yang lebih berkembang sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan memuaskan. Sejalan dengan ketrampilan yang meningkat ditambah dengan masa kerja yang lama maka para staff pastry mempunyai pengalaman yang mumpuni. Disamping itu produk pastry mulai menunjukkan kualitas yang semakin tinggi sehingga standar rasa, aroma, tekstur, dan warna semakin terjaga.

Copyright © 2025 The Author(s).

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



**How to cite:** Zakharia, F. (2025). Peranan Ketrampilan dan Kemampuan Staff Pastry Dalam Menjaga Kualitas Produk di Aston Kupang Hotel & Convention Center. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(4), 2763–2770. <https://doi.org/10.55681/jige.v6i4.4261>

## PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata tidak lepas dari meningkatnya mobilitas masyarakat dunia, kemajuan teknologi transportasi, serta kemudahan informasi yang memungkinkan orang untuk menjelajahi berbagai destinasi di dalam maupun luar negeri. Fenomena ini menciptakan peluang besar bagi negara-negara yang memiliki potensi wisata alam, budaya, sejarah, maupun buatan untuk mengembangkan sektor pariwisatanya secara berkelanjutan. Salah satu industri penunjang pariwisata yang cukup berperan signifikan khususnya dalam penyediaan akomodasi bagi para wisatawan maupun pengunjung yaitu hotel. Beberapa hotel banyak mengusung dirinya sebagai pusat konvensi dikarenakan hotel menginginkan posisinya sebagai pusat berbagai acara atau MICE salah satunya Aston Kupang Hotel Convention Center. Dengan demikian tentunya diharapkan staff hotel mampu menjawab tantangan untuk menyediakan pelayanan terbaik. Hotel Aston sendiri mempunyai berbagai bagian atau disebut dengan departemen yang bertugas dalam melakukan pelayanan bagi pengunjung. Beberapa departemen yang ada di hotel antara lain bagian housekeeping atau tata graha, front office atau kantor depan, food beverage service atau tata hidangan serta food beverage product atau tata boga.

Menurut Bartono dan Ruffino, (2010 : 169) Food and Beverage Product merupakan salah satu bagian di hotel yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari appetizer, soup, main course dan dessert bagi para tamu hotel. Pastry bertugas dan bertanggung jawab dalam berbagai makanan penutup dessert, makanan pengiring snack, kue cake, roti bread yang disajikan pada saat sarapan, makan siang, makan malam dan coffee break (Permatasari, 2015). Pastry mempunyai peranan penting dan bertanggung jawab untuk menyiapkan berbagai jenis hidangan penutup dessert, untuk penyediaan breakfast, untuk mempersiapkan event di banquet coffee break, kemudian untuk menyiapkan complimentary misalnya birthday cake dan juga room amenities. Dengan berbagai tugas yang harus dilakukan bagian pastry maka diperlukan kemampuan yang mumpuni. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melakukan pekerjaan (Raharjodkk, 2016). Menurut Ramadhan, dkk (2018) “kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu seperti menyediakan berbagai kue maupun roti yang akan dikonsumsi para wisatawan maupun pengunjung. Untuk menjaga nama baik sekaligus pendapatan hotel maka perlu dijaga kualitas dari produk yang dihasilkan.

Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan apabila menginginkan produk yang dihasilkan dapat bersaing di pasar. Adanya hubungan timbal balik antara perusahaan dengan konsumen akan memberikan peluang untuk mengetahui dan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan yang ada pada persepsi konsumen. Maka perusahaan penyedia produk atau dalam hal ini Aston Hotel Kupang Convention Center dapat memberikan kinerja yang baik untuk mencapai kepuasan konsumen melalui cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan konsumen dalam mengonsumsi produk. Oleh karena itu proses kerja dan aturan-aturan standar bagi karyawan yang bertugas di pastry sangat diperlukan untuk menjaga kualitas produk. Dari latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul “Peranan Ketrampilan dan Kemampuan Pastry Section Dalam Menjaga Kualitas Produk di Aston Kupang Hotel & Convention Center”

## METODE

Menurut Sugiyono (2017 : 9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat digunakaan atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah intrumen, pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, dan observasi di Hotel Aston Kupang and Convention Center. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah seluruh karyawan dapur pastry Hotel Aston Kupang and Convention Center. Setelah data terkumpul maka dilakukan analisis menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan triangulasi data. Penelitian ini menganalisis peranan ketrampilan dan kemampuan kerja pastry section dalam menjaga kualitas produk di aston kupang hotel & convention center dan mengembangkan kemampuan dan ketrampilan bagian pastry untuk meningkatkan kualitas produk kue dan roti di Hotel Aston Kupang and Convention Center yang merupakan salah satu hotel yang merupakan tujuan pusat eksibisi para pelaku usaha bisnis, pemerintah maupun masyarakat umum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegagalan dalam memproduksi berbagai macam produk diantaranya roti, itu terjadi karena karyawan tidak memahami aturan produksi contohnya saat proses pengolahannya, takaran yang digunakan tidak sesuai dengan resep sehingga proses pengolahan menjadi gagal, disamping itu karyawan kurang kreativitas menghasilkan produk yang bervariasi contohnya itu slice cake yang dihasilkan bentuk dan warnanya kurang menarik sehingga tamu merasa bosan dengan produk. Oleh karena itu proses kerja dan aturan-aturan standar bagi karyawan yang bertugas di pastry sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas produk melalui ketrampilan dan kemampuan kerja.

### 1. Keterampilan

Menurut As'ad dalam Syahdan (2017: 3), keterampilan kerja berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki setiap orang untuk melaksanakan tugas sumber daya manusia (SDM). Sedangkan menurut Dunnette 2011 :33, mengatakan bahwa ketrampilan adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan diri dari hasil training dan pengalaman yang didapat. Ketrampilan merupakan hal yang perlu sering dipraktekkan atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas. Karyawan pastry section di hotel Aston dalam melaksanakan tugasnya untuk membuat aneka produk pastry dilihat mereka sudah cukup baik, namun mereka kurang terampil dalam memvariasi produk yang dihasilkan, dikarenakan kurang kreatif seperti, slide cake yang dipajang saat breakfast, bentuknya sudah baik namun perlu diperhatikan lagi dengan model garnisnya agar terlihat tidak membosankan bagi tamu dan juga tampilan dari cake-cake yang dihasilkan juga terlihat biasa-biasa saja dikarenakan mereka kurang ide atau kreatif dalam memvariasikan produk-produk yang dihasilkan. Karyawan cukup terampil dalam menggunakan peralatan dan bahan yang berkualitas. Contohnya dalam pembuatan roti manis, sponge cake, muffin cake tentunya menggunakan bahan-bahan yang bermutu tinggi namun belum semua menyajikan dengan presentasi yang trend saat ini.



**Gambar 1. Keterampilan Staff Pastry**

Karyawan pastry secara konsisten menghasilkan beragam produk kue dan roti yang baik, dan kemahiran mereka dalam menggunakan peralatan dan bahan-bahan berkualitas tinggi terbukti nyata. Misalnya, roti manis, kue bolu, dan kue muffin mereka secara konsisten dibuat dengan bahan-bahan premium, menghasilkan produk dasar yang baik. Namun, area pengembangan yang signifikan terletak pada variasi produk dan presentasi yang kreatif. Saat ini, hasil karya tim, meskipun secara teknis sudah baik, seringkali kurang memiliki sentuhan visual dan inovasi yang dapat benar-benar meningkatkan pengalaman tamu. Contoh utamanya adalah slide cake yang disajikan saat sarapan. Meskipun bentuk dan eksekusi dasarnya memuaskan, hiasannya cenderung monoton dan tidak menarik. Hal ini menciptakan kesan membosankan bagi tamu, karena daya tarik visualnya tidak berkembang. Demikian pula, banyak kue lain yang diproduksi, meskipun dibuat dengan baik dari segi rasa dan tekstur, tampak biasa saja dalam tampilannya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya ide-ide baru dan pendekatan kreatif untuk diversifikasi dan presentasi produk.

Tantangannya bukan terletak pada keterampilan dasar memanggang mereka atau akses mereka ke sumber daya berkualitas; melainkan bagaimana mengubah produk-produk yang dieksekusi dengan baik ini menjadi sajian yang memikat secara visual dan kontemporer. Tim perlu melampaui presentasi tradisional dan merangkul tren terkini dalam estetika kue kering. Ini bisa mencakup eksplorasi teknik dekorasi baru, penambahan elemen musiman ke dalam hiasan mereka, bereksperimen dengan gaya penyajian yang berbeda, atau bahkan memperkenalkan kombinasi rasa baru yang tercermin dalam desain visual mereka. Tanpa fokus baru pada kreativitas dan presentasi ini, bahkan kue kering terlezat sekalipun berisiko menyatu dengan latar belakang, gagal menarik perhatian dan kepuasan tamu yang menginginkan pengalaman kuliner yang lebih dinamis.

Keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang staf seperti membuat produk dengan karya sendiri yang bisa dijual untuk mengembangkan karir contohnya seperti punya keterampilan bisa garnis dengan berbagai potongan buah maupun bahan tambahan dari coklat serta plating dessert dimana potongan kue maupun pudding diletakkan secara asimetris maupun secara sentral di sebuah piring



**Gambar 2. Birtday Cake buatan staff pastry**

## **2. Kemampuan**

Menurut Sekartini (2016) kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Individu bisa mengerjakan pekerjaannya dengan disesuaikan oleh kemampuan yang ada dalam dirinya dan jenis pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Kemampuan berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan. Karyawan pastry section di Aston Kupang Hotel dalam melaksanakan tugasnya untuk membuat aneka produk pastry kemampuan mereka sudah cukup bagus dilihat dari produk-produk yang dihasilkan seperti sponge cake, croissant, roti manis, white toast, brown toast, banana cake.

Proses pembuatan produk merupakan salah satu ciri atau factor staff pastry mempunyai kemampuan yang baik. Salah satu produk dasar yang harus mampu dikuasai staff pastry yaitu membuat sponge cake, berikut proses cara membuat sponge cake: Bahan – bahan: Gula halus 500 gr, Telur 3 butir, Tepung kompas 375 gr, Mentega cair 375 gr, Air 100 ml dan Sp 100 gr. Proses pembuatan yaitu ; Siapkan wadah, campurkan air dan margarin, Masukkan larutan margarin dan air ke dalam wadah yang berisi tepung dan gula halus sedikit demi sedikit, aduk hingga rata dan tambahkan kuning telur, Tambahkan gula halus dan kocok hingga mengembang, Masukkan adonan tepung yang sebelumnya sudah dibuat, aduk semua bahan hingga tercampur rata, Tuangkan adonan ke dalam loyang lalu masukan ke dalam oven yang sudah dipanaskan sekitar 40 menit sampai matang, keluarkan kue dari dalam oven dan siap untuk disajikan. Kemampuan berikutnya adalah mampu menyimpan bahan dengan baik, metode penyimpanan bahan baku sesuai jenisnya (basah dan kering) menurut Ahmad Sulaeman (2017 : 52 - 55) terdiri dari tiga jenis yaitu penyimpanan kering, dingin dan penyimpanan dalam suhu lebih rendah.

Staff menangani preparation atau mise en place, yaitu mempersiapkan peralatan dan bahan untuk diolah. Selanjutnya mengolah beberapa produk kue dari mulai proses penimbangan, proses membuat adonan, membentuk adonan lalu melakukan proses pemanggangan maupun proses pengukusan selanjutnya proses pendinginan dan terakhir melaksanakan proses plating dan peletakkan garnish. Sedangkan untuk produk roti selain proses persiapan dilakukan proses membuat adonan lalu adonan roti didiamkan atau diproofing agar ragi bisa bereaksi terhadap adonan sehingga adonan dapat mengembang lalu selanjutnya proses pemanggangan. Berdasarkan hal di atas dapat dikatakan bahwa kemampuan karyawan pastry section ini sudah bagus dilihat dari bagaimana produk roti dan kue dibuat.

Menurut Putri (2017 : 110) kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk, serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan. Terdapat 4 indikator kualitas produk pastry antara lain warna, aroma, rasa dan tekstur

#### **a. Warna**

Warna digunakan untuk meningkatkan penampilan makanan agar terlihat menarik sehingga membuat para konsumen menyukainya. Karyawan pastry section di Aston Kupang Hotel dalam melaksanakan tugasnya untuk membuat aneka produk pastry tentunya sudah cukup baik dilihat dari produk yang dihasilkan. Tapi masih perlu diperhatikan lagi yaitu warna dari produk yang di hasilkan karena warnannya sedikit kurang menarik dan terlihat biasa-biasa saja. Untuk mendapatkan warna yang menarik tentunya kita harus memilih bahan yang alami dan sesuai dengan warna yang kita inginkan. Memahami standard yang dipakai, mempertahankan kualitas barang yang kita dapatkan, mengikuti standard yang digunakan.

Warna dari roti manis, warnanya coklat matang namun ada beberapa cake yang warnanya terlihat masih biasa-biasa saja sehingga membuat cake tersebut kurang menarik. Pandan cake yang biasanya disajikan pada saat afternoon snack sudah baik tampak warna hijau yang cukup kontras pada lapisan tengahnya. Beberapa pudding contoh seperti red velvet pudding maupun pudding kopi mempunyai warna yang cukup menonjol yaitu dengan warna merah dan warna coklat sehingga diharapkan membuat tamu tertarik untuk mengkonsumsinya. Kontras warna dan permainan warna dari warna lembut ke warna tajam maupun netral merupakan salah satu strategi bagian pastry untuk menarik minat para tamu, dibawah ini contoh dari warna-warna produk yang dihasilkan



Gambar 3; Berbagai hidangan kue kreasi staff pastry

#### **b. Aroma**

Aroma adalah reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum menikmati makanan, konsumen dapat menggunakan indera penciuman yaitu hidung. Hidung menangkap uap aroma yang ada pada roti dan kue. Karyawan pastry section di hotel Aston membuat produk seperti sponge cake, cookies, croissant, donut, banana cake, marble cake dan berbagai jenis roti antara lain roti tawar, roti manis, muffin, pancake atau waffle sudah baik, khususnya aroma dari produk-produk yang dihasilkan.

Yang paling utama adalah dengan memilih bahan yang sesuai dan berkualitas baik sehingga dapat memancarkan aroma yang khas. Sebagian besar kue menghasilkan aroma mentega, aroma pisang, aroma coklat atau vanili khususnya pada marble cake, pancake, maupun banana cake. Sedangkan roti lebih menonjolkan aroma jam atau selai yang

digunakan seperti aroma kopi atau buah seperti strawberry. Beberapa roti seperti coffee bun, roti tawar dan muffin.

### c. Rasa

Rasa adalah sensasi yang kita alami saat makan, yang disebabkan oleh interaksi antara lidah dan makanan. Rasa dari aneka produk pastry sebagian besar sudah baik, rasanya sudah sangat enak untuk dinikmati oleh tamu baik orang dewasa atau anak-anak. Dengan menjaga konsistensi dari produk pastry, para staff diharapkan harus memahami cara memilih produk, cara menyimpan penyimpanan sampai mencari ukuran atau takaran yang sesuai agar rasa yang ditimbulkan mempunyai keseimbangan rasa antara manis, gurih, pahit atau asam yang sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berbagai jenis produk seperti pancake atau waffle mempunyai rasa manis hal ini didapatkan karena paduan coklat serta strawberry, sedangkan rasa gurih dihasilkan dari mentega sehingga dapat menyesuaikan selera tergantung dari konsumen.

Khusus pada pancake untuk kadar kemanisan dan toping dapat disesuaikan dengan keinginan tamu. Produk muffin, marble cake maupun banana cake, para staff menggunakan standar resep sehingga tidak dapat dikustom oleh tamu sehingga diharapkan staff dapat merekomendasikannya khusus bagi tamu yang menyukai rasa manis. Berdasarkan observasi dan wawancara dapat dikatakan bahwa karyawan pastry section sudah bekerja dengan baik sehingga rasa dari produk-produk pastry yang dihasilkan rasanya sudah sangat enak dan bervariasi sehingga membuat tamu tidak merasa bosan.

### d. Tekstur

Tekstur adalah hasil dari respon terhadap bentuk rangsangan fisik ketika terjadi kontak antara bagian di dalam rongga mulut dan makanan. Produk-produk yang dihasilkan dari dapur pastry beberapa mempunyai tekstur sangat lembut dan berongga bagus, namun ada juga yang bertekstur agak padat dan renyah. Dilihat dari cara pengolahan produk maka staff dapat merencanakan tekstur yang berbeda, seperti tekstur dari sponge cake yang lembut menggunakan bahan seperti: telur, tepung protein sedang, mentega cair, air, SP, gula pasir. Telur dan SP (emulsifier) merupakan kunci kelembutan dan struktur berongga pada sponge cake.

Saat dikocok dengan kecepatan tinggi menggunakan mixer besar, telur dan SP/emulsifier akan mengikat udara dalam jumlah besar. Udara inilah yang menciptakan tekstur ringan dan berpori. Emulsifier atau SP membantu menstabilkan buih telur sehingga adonan tidak mudah kempes. Berbeda dengan sponge cake, cookies cenderung memiliki tekstur yang lebih padat dan seringkali renyah karena menggunakan bahan yang berbeda yaitu tepung protein sedang, gula halus, maizena, butter, kuning telur, susu bubuk sehingga cookies teksturnya terlihat padat dari sponge cake. Maizena adalah penambah kelembutan dan kerapuhan pada cookies. Ini mengurangi pembentukan gluten, membuat tekstur cookies menjadi renyah. Karyawan pastry section sudah bekerja dengan baik dilihat dari hasil kerja mereka dalam membuat produk sudah sesuai dengan standar prosedur pastry menghasilkan produk sesuai dengan hasil yang diharapkan.





**Gambar 4; Berbagai hidangan roti buatan staff pastry**

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil obsevasi dan pengamatan, penulis dapat disimpulkan bahwa ketrampilan dalam membuat beberapa jenis kue maupn roti yang sesuai dengan standar industry dapur komersil salah satunya industry perhotelan dan Kemampuan yang cukup bervariasi mulai dari kemmapuan memilih bahan, menyimpan, mengolah produk, hingga mempersentasikan produk roti dan kue. Selain itu, kualitas produknya pastry section Aston Kupang Hotel and Convention Center menetapkan beberapa hal yaitu: menjaga standar Rasa produknya, standar Warna produknya, standar Aroma produknya, serta standar tekstur produknya

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Sulaeman. (2017). Prinsip-prinsip HACCP dan penerapan pada industri jasa makanan dan gizi. IPB Press.
- Bartono, P. H., & Ruffino, E. M. (2010). Tata boga industri. C.V Andi Offset.
- Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021). Peranan pastry section dalam menjaga kualitas produk pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung.
- Hasanah, W. U. (2019). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kecenderungan keputusan pembelian ulang konsumen di Jogja Paradise Food Court.
- Noviastuti, A. (2021). Usaha food and beverage product dalam meningkatkan revenue di Grand Putri Saron Boutique Hotel Yogyakarta.
- Pratiwi, P. (2012). Penanganan bahan baku pastry dan bakery dalam upaya mempertahankan standar kualitas di Hotel J.W Marriott Medan.
- Purnamasari, E. P. (2015). Paduan menyusun SOP (Standard Operating Procedure). KOBIS.
- Putri, E. D. H. (2016). Pengantar akomodasi dan restoran (1st ed.). Deepublish.
- Putri, E. D. H. (2017). Buku bahan ajar pastry and bakery (1st ed.). Deepublish.
- Putri, E. D. H., & Mayasari, C. U. (2020). Operational patisserie (1st ed.). Graha Ilmu.
- Raharjo, S., Paramita, P. D., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh kemampuan kerja, pengalaman dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan dengan kompetensi kerja sebagai variabel intervening (Studi kasus pada KUD PATI KOTA Kabupaten Pati). *Journal Of Management*, 2(2).
- Ramadhan, M. F., & Ramadhan, A. D. (2018). Pengaruh kemampuan kerja, motivasi, disiplin kerja dan pengembangan karir dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Taman Rekreasi Sengkaling. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(3), 125–133.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian manajemen. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta, CV.