

**ANALISIS SISTEM KERJA *STORAGE* DAN *PURCHASING* DEPARTEMENT  
TERHADAP KELANGSUNGAN OPERASIONAL**

***ANALYSIS OF STORAGE AND PURCHASING DEPARTMENT WORK SYSTEMS ON  
OPERATIONAL CONTINUITY***

Y.Giftiani, D. Fionasari

Universitas Muhammadiyah Riau

Korespondensi Email: [21030114@student.umri.ac.id](mailto:21030114@student.umri.ac.id),

**ABSTRACT**

*Hotel operations that run well are supported by adequate facilities and infrastructure. The departments involved in this process include storage and purchasing. However, in the process there are several obstacles, such as sudden price fluctuations, errors when purchasing and receiving goods, and damaged goods. This in turn impacts the hotel's ability to continue operating, affecting things like the difference between physical and systems. The purpose of this research is to find out how the storage and purchasing department work system analyzes the operational continuity at the Fox Hotel Pekanbaru. The research methodology used in the context of this research is descriptive with qualitative techniques through purchasing, receiving and cost control parties providing direct interviews, documents and observations used to collect research data. The results of this research show that the goods storage model used by the Fox Hotel is the FIFO and LIFO methods. Apart from that, the process of receiving and releasing goods is considered to be quite good, but there are still obstacles, especially from the goods supplier.*

**Key words:** *Operational Work Systems, Purchasing, Storage.*

**ABSTRAK**

Operasional hotel yang berjalan baik ditunjang oleh sarana dan prasana yang memadai. Departemen yang berhubungan dalam proses ini diantaranya adalah *storage* dan *purchasing*. Namun dalam prosesnya terdapat beberapa kendala, seperti terjadinya fluktuatif harga secara tiba-tiba, adanya kesalahan saat pembelian dan penerimaan barang, serta barang yang rusak. Hal ini selanjutnya mempengaruhi kemampuan hotel untuk terus beroperasi, mempengaruhi hal-hal seperti perbedaan antara fisik dan sistem. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis sistem kerja *storage* dan *purchasing* departement terhadap kelangsungan operasional pada fox hotel Pekanbaru. Metodologi penelitian yang digunakan pada konteks penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik kualitatif melalui pihak pembelian, penerimaan, dan pengendalian biaya memberikan wawancara secara langsung, dokumen, dan observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model penyimpanan barang yang digunakan hotel fox ialah dengan metode FIFO dan LIFO. Selain itu proses penerimaan dan pengeluaran barang dinilai sudah cukup baik hanya saja masih terdapat kendala terutama dari pihak *supplier* barang.

**Kata kunci:** Operasional, Purchasing, Sistem Kerja Storage;

## PENDAHULUAN

Perusahaan perhotelan harus menjaga sarana dan fasilitas agar barang dapat terjaga dalam perusahaan.. Departemen pembelian dan penyimpanan sangat penting untuk kelangsungan fungsi hotel, sesuai dengan strategi kerja departemen-departemen tersebut. Yang dimana sistem kerja *storage* berfungsi dalam proses penerimaan barang. Selanjutnya *purchasing* berfungsi dalam proses pembelian barang, maka dari itu dua departemen ini harus di jaga komunikasinya antara satu sama lain, karna mereka memiliki peran yang saling berkaitan (Agung & Suparwi,2022).

Pembelian harus memenuhi prosedur dalam sistem akuntansi mulai dari prosedur permintaan dan penerimaan barang, pemilihan *supplier*, order pembelian, hingga penerimaan barang dan distribusinya (Devi, 2012). Ketika seluruh prosedur telah terpenuhi sehingga operasional dapat berjalan dengan baik. Departemen yang berfungsi adalah *storage* dan *purchasing*. Sistem kerja *storage* adalah penyimpanan barang yang baru datang. Penyimpanan barang yang mumpuni adalah kondisi barang serta gudang penyimpanan. Kemudian dilakukan pencatatan data terhadap barang yang keluar masuk. (Pramawati et al., 2019). Selain itu, perolehan komoditas untuk memenuhi permintaan manufaktur merupakan fungsi utama Pembelian. (Cahyo & Solikhin, 2020)

Fox hotel pekanbaru merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di daerah pekanbaru, Riau yang sudah berdiri sejak tahun 2016. Demi berjalannya kelangsungan operasional hotel dengan baik. Fox hotel memiliki *purchasing* department dan *storage* department. *Purchasing* departemen berguna untuk membeli segala barang untuk keperluan operasional hotel. Dan *storage* departemen berfungsi sebagai menerima barang masuk dan mengatur penyimpanan barang sehingga memudahkan saat pengambilan barang untuk keperluan operasional hotel. Tetapi dalam proses operasional terdapat hambatan dari proses pemesanan barang dan juga dalam penerimaan barang dan dalam *storage*, pada saat pengambilan barang terdapat user tidak memberikan *store request* (SR) (Ardianita dkk,2020).

Pada proses penelitian ini melakukan wawancara prasurvei yaitu kepada Responden 1 (MR) selaku staff *purchasing* yang menjelaskan dalam proses pemesanan barang dimana terdapat kenaikan harga maupun penurunan harga secara tiba-tiba dan saat penerimaan barang, terjadinya kekurangan barang dan kesalahan barang yang diberikan oleh supplier. “Adanya kenaikan harga saat membeli barang pada supplier sehingga perlunya revisi PO dan adanya kekurangan quantity dan perbedaan kualifikasi dengan po pada pihak receiver”. Adanya divisi *storage* (*Receiving*) dalam pengambilan barang user tidak membawa dokumen persyaratan sehingga untuk kepentingan operasional user sering mengambil barang tanpa store request, yang akan berdampak pada peroderan stock. Kemudian “Kendala dilakukan beberapa user department dalam pengambilan barang. Sehingga akan menyebabkan tidak balancenya stock di gudang dan disistem yang ada” Responden 1 (MR) Selaku *Purchasing*- 08 Desember 2023.

Indri & Jati (2018) mengatakan kelangsungan operasional hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta, terjadi fluktuatif harga serta kesalahan *supplier* dalam menerima barang. Hasil penelitian (Indri & Jati, 2018) menegaskan perlunya membawa SR (*Store Request*) saat proses pengambilan barang di store yang nanti akan berdampak kepada inventory dan akan berpengaruh terhadap kelangsungan operasional keterlambatan persetujuan dari manajemen, dan kesalahan pembelian saat menyiapkan PO menjadi penyebab terhambatnya operasional hotel. Serta penelitian Nugraha dkk (2023), pada hotel Amaris Mampang sering terjadinya kesalahan pada saat pemesanan dan penerimaan barang yang melibatkan bagian *purchasing*, *receiving*, dan *storekeeper*.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu yang dikemukakan, bahwa sistem kerja *storage* dan *purchasing* terhadap operasional masih terdapat beberapa kendala. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian tentang analisis sistem kerja *storage* dan *purchasing* departemen terhadap kelangsungan operasional pada fox hotel pekanbaru.

Perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan wajib menyediakan berbagai fasilitas bagi para tamunya, salah satunya adalah ruang penyimpanan. Ruang ini digunakan untuk penyimpanan barang dan bahan makanan yang dijaga oleh staff bagian gudang. Ruang ini sangat penting karena berguna menyimpan barang dan bahan yang digunakan untuk keberlangsungan hotel. (Gusti & Suparwi, 2019)

Lubis dkk (2023), *inventory* atau persediaan adalah sekumpulan barang baik bahan awal, produk setengah jadi hingga produk yang sudah jadi kemudian disimpan dan dijadikan sebagai bahan cadangan untuk digunakan saat terjadi kendala dalam proses produksi. Jenis-jenisnya yaitu :

a. *First In First Out* (FIFO)

Salah satu aturan yang berlaku pada sistem ini adalah hal pertama yang dimasukkan juga akan menjadi item pertama yang disediakan. Oleh karena itu, item yang terakhir ditambahkan akan ditambahkan ke inventaris terlebih dahulu.

b. *Last In First Out* (LIFO)

Salah satu syarat dari strategi ini adalah barang-barang yang dibeli atau diproduksi pada akhir periode akan dilepas terlebih dahulu.

*Purchasing* departement merupakan kunci yang sangat penting dalam proses transaksi pembelian untuk segala jenis barang yang dibutuhkan demi berjalannya kelangsungan operasional hotel. Barang yang telah dibeli akan disimpan di gudang dan disebut sebagai barang stok. Namun ketika barang baru saja di beli oleh *buyer* maka disebut sebagai *direct used item* (Nugraha dkk,2023).

Ardianita *et al.*, (2020) *purchasing* adalah salah satu yang berpengaruh dalam keberhasilan keberlangsungan usaha. *Purchasing* bertanggung jawab untuk memperoleh kualitas dan jumlah bahan yang

ada dengan harga yang dibutuhkan sesuai dengan harga yang berlaku. Sehingga, diperlukan *monitoring* agar proses berjalan dengan baik. Sedangkan Khasanah (2018) kegiatan dalam proses pembelian barang ialah permintaan pembelian, pemilihan *supplier*, menempatkan pembelian, penerimaan barang, hingga proses rangkuman pembelian.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode secara kualitatif deskriptif. Sumber data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian berikut. Kegiatan wawancara dan observasi langsung digunakan untuk mengumpulkan data primer (Putri *et.al*, 2022). Data sekunder berasal dari sumber-sumber yang telah memilikinya, antara lain publikasi ilmiah dan kumpulan penelitian lain yang telah dikumpulkan sebelumnya. Penelitian berlokasi di Fox Hotel Jl. Riau, Pekanbaru dilaksanakan dalam kurun waktu 4 bulan, Mulai dari 17 Oktober 2023 hingga 17 Februari 2024.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi, wawancara, dokumentasi. Observasi merupakan pengumpulan data secara langsung (Putri *et al.*, 2022). Pengamatan dilakukan secara langsung kegiatan yang dilakukan pada bagian *purchasing*, *Receiving* dan juga *Cost control*. Wawancara dilakukan dengan melibatkan kedua belah pihak yaitu peneliti dan partisipan. (Zulkarnain, 2017). Data dikumpulkan dengan mengajukan pertanyaan langsung pada pihak *purchasing*, *receiving* dan *cost control*. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan informaso dalam bentuk angka, arsip, buku, dan dokumen-dokumen terkait.

Subjek penelitian ini adalah semua individu dan organisasi yang secara sukarela berpartisipasi dalam penelitian ini dengan berpartisipasi dalam wawancara sebagaimana disajikan pada tabel 1 (lihat tabel 1):

**Tabel 1 Subjek Dan Informan Penelitian**

No	Subjek Penelitian	Informan
1	Divisi <i>Purchasing</i>	Responden MR (1)
2	Divisi Receiving	Responden AN ( 2)
3	Divisi Cost Control	Responden AA (3)

sumber: Data diolah, 2024

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penerepan sistem kerja *STORAGE*, pembelian barang oleh *purchasing* departement demi kelangsungan operasional hotel.

Berdasarkan perolehan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama narasumber di beberapa divisi pada fox hotel pekanbaru, Penjelasan mengenai proses pembelian barang oleh departement *purchasing* dengan tujuan model Agency adalah hubungan antara sistem kerja dalam store dan *purchasing* departement ini kepada perusahaan demi kepentingan operasional perusahaan maksudnya adalah menentukan proses pembelian barang yang dilakukan *purchasing* department untuk kelangsungan operasional hotel :

Informasi I dari Responden 2 (MS)- Divisi *purchasing* department- 08 November 2023, diperoleh tahapan pembelian barang dilakukan dengan cara:

- *Purchasing* melakukan pengecekan ke pada supplier mengenai barang dan harga yang akan dibeli
- Kemudian melakukan proses negosiasi, setelah itu *purchasing* menentukan supplier yang akan dipilih
- Kemudian *purchasing* menerima Purchase Requisition (PR), dan *Purchasing* akan membuat PO (*purchasing order*). Yang akan diberikan kepada *supplier*. Dan jika terjadinya fluktuatif harga secara tiba-tiba, *supplier* akan mengkonfirmasi kepada *purchasing department*".

Kegiatan ini diperkuat oleh Responden 3 (AR)-Divisi cost control- 11 desember 2013 "Dalam proses pembelian barang yang dimana saat terjadinya fluktuatif harga secara tiba-tiba dari pihak *supplier* akan konfirmasi ke *purchasing*. Jika terjadi kenaikan biasanya PO nya akan di

revisi ulang dan dari *supplier* akan terbitkan faktur sesuai dengan harga yang baru dan jika terjadi penurunan harga PO seperti *purchasing* sudah mengirimkan PO dan dari pihak *supplier* akan konfirmasi bahwa ada penurunan harga atau adanya promo barang, untuk perubahan harga tersebut bisa adjust harga menjadi turun untuk revisi PO. Dan akan berdampak pada *purchasing* harus revisi PO ulang dan juga harus meminta tanda tangan PO kembali. Dan juga terjadinya ada perubahan tanggal po dengan barang yang akan datang.

### 2. Proses Sistem Store

Pada divisi *receiving* bertugas dalam menerima barang dan merangkap tugas menjadi store keeper yang dimana dalam menyusun dan mengeluarkan barang yang ada digudang. Metode atau sistem penyimpanan dan pengambilan barang digunakan sistem FIFO dan LIFO. Dalam Proses Penerimaan barang *receiving* sering terdapat quantity dan kualifikasi barang yang berbeda.

Informan II AN - Divisi Receiving- 08 Desember 2023 "Saat Proses Penerimaan barang *receiving* akan mengecek barang per item apakah sudah sesuai dengan Nota dan *purchase order*. Jika dalam proses penerimaan barang yang diberikan oleh *supplier* itu terdapat kekurangan atau terdapat kerusakan seperti buah yang busuk dan tidak sesuai dengan kualifikasi PO dari pihak *receiving* akan meminta *supplier* memberikan barang sesuai dengan informasi yang ada pada PO. Dan jika barang sudah sesuai dengan di PO *receiving* akan tanda tangan nota dan stempel. Setelah itu, faktur, pesanan pembelian, siaran pers, atau daftar pasar akan dikirimkan bersama tiga salinan laporan penerimaan yang ditandatangani. Setelah laporan penerimaan selesai, aslinya akan dikirim ke bagian hutang usaha (AP) sebagai bukti pengakuan utang. Dan kemudian barang tersebut akan disusun

*store keeper* menggunakan sistem FIFO dan juga LIFO. Sistem FIFO lebih sering digunakan karena sistem ini mampu meminimalisir terjadinya kerusakan terhadap barang yang disimpan seperti makanan. Hal ini disebabkan karena pada implementasinya, sistem FIFO akan mengeluarkan barang yang pertama diterima. Selain itu juga sistem ini mempermudah proses operasional dan efisien waktu (Anwar et.al,2023).

Informan III AR- Divisi *Cost Control* – 11 Desember 2023 “Proses penerimaan barang menggunakan sistem akuntansi penerimaan barang serta penyimpanan menggunakan metode FIFO dan LIFO. Tetapi fakta di lapangan menunjukkan bahwa pada saat proses penerimaan barang sering terjadi kendala yang disebabkan oleh *supplier*, saat *quantity* lebih kecil dari *Purchase Order* (PO), pihak *supplier* harus memenuhi sesuai dengan *purchase order*. Dan jika terjadinya perbedaan spesifikasi barang dengan PO, sebagai contoh di PO barang yang diminta lampu *warm white* kuning 5 watt, tetapi barang yang datang hanya lampu *white*. Jadi barang tersebut harus dilakukan *retur* barang ke vendor.” Proses inilah yang menyebabkan *user* lambat menerima barang dan berpengaruh terhadap kelangsungan operasional hotel.

Pada proses pengambilan barang oleh *receiving* menggunakan sistem FIFO yaitu barang yang masuk pertama merupakan barang yang dikeluarkan pertama. Kemudian barang tersebut akan diterima oleh *user*. Tetapi terdapat kendala yang sering terjadi yaitu sering terjadinya selisih fisik yang ada dengan pencatatan di system (Nurbaeti et.al, 2023).

Informan II AN- Divisi *Receiving* – 8 Desember 2023 “Dalam proses pengambilan barang digudang setiap *user department* haruslah memberikan SR (*Store Requestion*). Setelah itu *store keeper* akan memberikan barang kepada *user* sesuai dengan SR yang diberikan oleh *user*. Dan kemudian *store keeper* akan mencatat barang keluar di *bin card*. Dan juga akan memposting barang keluar di sistem sesuai dengan *Store Request* yang diberikan *user* tersebut, jika *user* mengambil barang tanpa memberikan SR ini akan berdampak pada *inventory* yang ada pada stock digudang.”

Kemudian Informasi ini diperkuat oleh Responden 3 (AA) sebagai Divisi *cost control* - 11 Desember 2023 “Membenarkan bahwa untuk kepentingan operasional *user* meminta barang terlebih dahulu tanpa *store request*. Hal ini akan berdampak Pada bagian gudang yakni pada saat terjadinya *stock opname*. Karena dalam mengambil barang hanya tercatat pada *bin card* dan persediaan yang berkurang digudang. Tetapi tidak tercatatnya disistem karena tidak adanya *store request*. Hal inilah yang menyebabkan selisih anatar fisik persediaan barang digudang dengan sistem dan juga di *bin card*. Yang mana nanti akan berdampak pada proses perorderan barang. agar dapat meminimalisir tindakan terjadinya selisih kembali. Dari pihak *user* SR departement harus membawa SR dalam pengambilan barang.

Jelas dari wawancara bahwa di departemen pembelian.proses pembelian barang yang dilakukan oleh *purchasing departement* sudah berjalan dengan baik. Tetapi hanya terjadi kendala saat adanya flukatif harga yang membuat revisi *Purchase Order* kembali. Saat proses penerimaan barang dari pihak *suppliernya* yang membuat sistem kerja *store keeper* menjadi lambat karna adanya kekurangan *quantity* dan perbedaan spesifikasi barang. Jadi dari pihak *supplier* harus teliti sebelum mengantar barang. Agar tidak terjadinya kesalahan yang kembali. Ada tidak memperlambat *user* departement dalam menerima barang yang dibutuhkan demi berjalannya kelangsungan operasional hotel dengan baik. Dan dalam proses pengeluaran barang setiap *departement* haruslah membawa persyaratan yang telah ditentukan oleh *cost control*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Zulkarnain, 2017) yaitu tanggung jawab pengadaan barang hingga pendistribusiannya terdapat di bagian *storage* dan *purchasing*. Sehingga diperlukan kerjasama antara bagian *purchasing* dan *storage departement* untuk menghasilkan kerja yang memuaskan bagi tamu dan juga untuk kelancaran operasional. Selanjutnya pada penelitian Kholifatun dan Nurcahyo (2018), terdapat kesalahan yang sama pada Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta, yaitu kesalahan pada pihak

*purchasing* dan *supplier* sehingga menghambat *receiver* dalam menerima barang (Parida et.al,2023). Hal ini menunjukkan bahwa kedua belah pihak masih jauh dari sempurna. Selain itu, vendor sering kali menolak mengirimkan produk karena kenaikan harga yang tidak terduga atau keterlambatan pembayaran. Hutang Usaha dan Manajer Umum akan menangani masalah apa pun dengan pembayaran pemasok. Oleh karena itu, bagian penyimpanan dan pembelian hotel harus bekerja sama demi kepentingan semua tamu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan di Fox Hotel Pekanbaru, menunjukkan bahwa departemen pembelian dan penyimpanan mengikuti secara prosedur operasi standar dalam hal perolehan dan penerimaan komoditas. Selain itu untuk dapat memastikan bahwa departemen penerima tidak mengembalikan barang yang cacat atau kondisinya tidak mencukupi, prosedur penerimaan barang dari pemasok lebih ketat sebelum diserahkan, sehingga memperlambat proses. Dan demi terjalannya kelangsungan operasional yang baik. Untuk beberapa departement yang suka tidak memberikan SR atau lambat. Harus bisa memberikan SR nya terlebih dahulu sebelum mengambil barang agar tidak terjadinya selih antar *Bin card*, fisik barang di *store* dengan di Sistem. Metode yang digunakan dalam menjaga persediaan barang ialah Metode FIFO dan LIFO.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I. G. A., & Suparwi, S. (2022). Kelangsungan Operasional terhadap Sistem Kerja purchasing dan storage Department di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo. *Jurnal Hotelier*, 8(1), 35-40.
- Anwar, S., Afif, M. N., Saraswati, A., & Elma, E. (2023). Analisis Perlakuan Akuntansi Produk Rusak Dalam Menentukan Harga Pokok Produksi Kapas. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 9(2), 1-12.
- Ardianita, F., Poeti, N., & Besti, A. (2020). Peranan Purchasing Dalam Pengadaan Barang di hotel the ritzcarlton jakarta mega kuningan. *Journal of Indonesia Tourism*, 3(2).
- Cahyo, A., & Solikhin, A. (2020). Analisis Peranan Purchasing Terhadap Proses Pengadaan Barang di Hotel Lorin Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(2), 1–23.
- Devi, B. K. (2012). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembelian (Studi Praktik Kerja PT Tatasolusi Pratama Surabaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1(3), 30-33.
- Gusti, A. A., & Suparwi. (2019). Kelangsungan Operasional terhadap Sistem Kerja Purchasing Dan Storage Department di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo. *Journal Politeknik Indonusa Surakarta*, 27(2), 58–66.
- Indri, K., & Jati, N. (2018). Sistem Kerja STORAGE Dan Purchasing Department Terhadap Kelangsungan Operasional Di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Khasanah*, 9(1), 72–83.
- Khasanah, J., & Vol, I. (2018). Pentingnya Komunikasi Receiving Dengan Purchasing Saat Penerimaan Barang Guna Meminimalisir Terjadinya Kesalahan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Jurnal Khasanah*, 9(1), 72–83.
- Kholifatun, I., & Nurcahyo, R. J. (2018). Sistem Kerja Storage Dan Purchasing Departement Terhadap Kelangsungan Operasional Di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1).
- Nurbaeti, E., Hambani, S., Aziz, A. J., & Anwar, S. (2023). SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN PENGENDALIAN INTERNAL: KAJIAN PADA EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG. *JURNAL AKUNIDA*, 9(2), 128-136.
- Nugraha, R. N., Choerunisa, S., Ramadhani, F., Ramadhannu, S., & Shendy, M. I. (2023). Purchasing Supporting System Amaris Hotel Mampang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(24), 616-624.
- Parida, S., Kusuma, I. C., Lasmana, A., & Susandra, F. (2023). ANALISIS KINERJA KEUANGAN RUMAH

SAKIT SEBELUM DAN SESUDAH  
MERGER BERDASARKAN RASIO  
KEUANGAN TAHUN 2017-2019.

Jurnal Akunida, 9(1), 61-69.

Pramawati, K. Y., Made, N., Widiastini, A., & Andiani, N. D. (2019). *Storing System dalam Meningkatkan Kelancaran Operasional Barang di Discovery Kartika Plaza Hotel Bali*. 2(2).

Putri, R. K., Suhatmi, E. C., Akuntansi, P. S., Bangsa, U. D., & Surakarta, K. (2022). *Prosedur sistem pembelian dan pemesanan pelanggan pada pt semesta indah sentosa 1,2*.

Zulkarnain, M. (2017). metode kualitatif. *Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me*, 1–9.