



Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Ibu Rumah Tangga Nelayan dalam Diversifikasi Pengolahan Kerang Kalandue

Ramli¹, Abdul Wafi², Siti Nur Aisyah Jamil³, Ismi Jasila⁴, Lovi Sandra⁵

Program Studi Teknologi Hasil Perikanan^{1,3,4,5}, Budidaya Perikanan²

Universitas Ibrahimy

e-mail: ramliarul80@gmail.com

Abstrak

Meningkatnya pengetahuan dan keterampilan ibu-ibu rumah tangga nelayan dalam diversifikasi pengolahan kerang kalandue, diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah kerang kalandue yang pada gilirannya akan meningkatkan taraf perekonomian rumah tangga nelayan. Tahapan kegiatan pengabdian ini adalah meliputi : survei dan perencanaan; persiapan pelaksanaan; pelaksanaan kegiatan; dan Strategi keberlanjutan program. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memberikan dampak positif kepada kelompok ibu-ibu rumah tangga nelayan, yaitu meningkatnya pengetahuan dan keterampilan diversifikasi pengolahan kerang kalandue, manajemen usaha, strategi pemasaran dan promosi serta menjaga kelestarian lingkungan dan keseimbangan ekosistem laut. Strategi-strategi keberlanjutan program, yaitu membentuk struktur organisasi kelompok usaha ibu-ibu rumah tangga nelayan, mengandeng pemerintah dan membangun kemitraan.

Kata Kunci: *kerang kalandue, diversifikasi, ibu rumah tangga nelayan*

Abstract

The increased knowledge and skills of fishermen housewives in diversification the processing of kalandue shellfish is expected to increase the added value of kalandue shellfish which in turn will improve the economic level of fishermen housewives. The stages of this service activity include: survey and planning; implementation preparation; implementation; and Program sustainability strategy. This community service activity has a positive impact on the group of fishermen housewives, namely increasing knowledge and skills in diversification the processing of kalandue shellfish, business management, marketing and promotion strategies as well as maintaining environmental sustainability and the balance of marine ecosystems. Program sustainability strategies, namely establishing an organizational structure for business groups of fishermen housewives, collaborating with the government and building partnerships.

Keyword: *Sungsang IV Village, Fish Finder, Training*

PENDAHULUAN

Pemanfaatan hasil perikanan secara efisien dan terpadu sangat diperlukan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah diversifikasi produk perikanan. Diversifikasi produk adalah upaya mencari dan mengembangkan produk atau pasar yang baru, atau keduanya, dalam rangka mengejar pertumbuhan, peningkatan penjualan, profitabilitas dan fleksibilitas (Tjiptono,

2011). Diversifikasi pangan merupakan suatu proses pemilihan pangan yang tidak hanya tergantung pada satu jenis pangan, akan tetapi memiliki beragam pilihan (alternatif) terhadap berbagai bahan pangan. Diversifikasi produk perikanan kedalam berbagai olahan merupakan upaya untuk memberikan "value-added" (Riyadi, 2013)

Talia merupakan sebuah Kelurahan di Kecamatan Abeli Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Enam puluh persen (60%) penduduk di Kelurahan Talia bermata pencaharian sebagai nelayan. Masyarakat Talia secara umum hidupnya masih dibawah garis kemiskinan. Penduduk di Kelurahan Talia masih dapat dikategorikan kondisi ekonominya di bawah rata-rata. Letak wilayah kelurahan Talia begitu strategis, dimana daerah ini adalah daerah pesisir yang berhadapan langsung dengan Teluk Kendari yang masih cukup terpinggirkan jika dibandingkan dengan kelurahan lain yang ada di Kota Kendari. Secara demografi, penduduk Kelurahan Talia mayoritas bekerja sebagai nelayan, oleh karena itu potensi hasil perikanan dan kelautan di Kelurahan Talia sangat besar. Dalam kesehariannya, mayoritas ibu-ibu dari kelurahan Talia berperan menjadi Ibu Rumah Tangga. Tak sedikit dari antara mereka telah berusaha untuk mengolah hasil perikanan baik ikan maupun kerang bakau atau yang biasa dikenal dengan nama kerang kalandue. Kalandue atau kerang bakau menjadi salah satu hasil tangkapan dan komoditas yang dapat diperoleh dalam jumlah yang begitu banyak. Menurut pengalaman seorang nelayan di Kelurahan Talia, dalam satu hari dapat menangkap 5-7 Kilogram kerang kalandue. Hutan bakau merupakan habitat kerang kalandue dan pada tahun 2017 luas hutan bakau pada perairan Teluk Kendari tercatat memiliki luas sekitar 103,32 hektar (BPS, 2020).

Pemanfaatan kerang kalandue oleh masyarakat Kelurahan Talia bukan tanpa alasan, karena salah satu ekosistem utama di wilayah pesisir Teluk Kendari adalah ekosistem hutan mangrove. Ekosistem mangrove mempunyai produktivitas yang tinggi bagi perairan sehingga banyak organisme yang ditemukan di ekosistem tersebut termasuk diantaranya bivalvia dari jenis *Polymesoda erosa* yang dikenal oleh masyarakat Kota Kendari dengan nama kerang kalandue. Berbagai upaya diversifikasi atau penganeka ragaman jenis olahan yang bisa dihasilkan dari bahan baku kalandue antara lain berupa produk makanan seperti keripik, bakso dan stick serta produk kerajinan yang bisa diperoleh dengan mengolah kulit kerang. Untuk pengolahan lebih lanjut kulit kerang bakau juga bisa menjadi alternatif bahan baku cat/semen karena kandungan zat besi yang begitu tinggi. Namun, sejauh ini langkah pengolahan yang telah dilakukan oleh masyarakat Kelurahan Talia hanya sebatas produk Kalandue *Crispy*. Berangkat dari fakta tersebut, melimpahnya kerang kandue dapat dimanfaatkan untuk kegiatan bisnis/usaha melalui usaha diversifikasi pengolahan kerang kalandue menjadi produk makanan. Oleh karena itu, dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini, akan difokuskan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ibu-ibu rumah tangga nelayan di Kelurahan Talia dalam diversifikasi pengolahan kerang kalandue menjadi produk-produk makanan. Meningkatnya pengetahuan dan keterampilan ibu-ibu

rumah tangga nelayan dalam diversifikasi pengolahan kerang kalandue, diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah kerang kalandue yang pada gilirannya akan meningkatkan taraf perekonomian rumah tangga nelayan di Kelurahan Talia Kecamatan Abeli Kota Kendari.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKm) ini dilaksanakan pada kelompok ibu-ibu rumah tangga nelayan di Kelurahan Talia Kecamatan Abeli Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara, pada bulan Nopember-Desember 2021. Tahapan kegiatan pengabdian ini adalah meliputi : 1) survei dan perencanaan yang terdiri dari identifikasi masalah, analisis kebutuhan, dan penentuan khalayak sasaran; 2) persiapan pelaksanaan; 3) pelaksanaan kegiatan yang terdiri dari sosialisasi dan praktek diversifikasi pengolahan produk; dan 4) Strategi keberlanjutan program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei dan Perencanaan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan, dapat disampaikan bahwa mayoritas penduduk Kelurahan Talia bermata pencaharian sebagai nelayan. Warga Kelurahan Talia belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam diversifikasi olahan hasil perikanan dan kelautan, sehingga mereka hanya menjualnya dalam kondisi mentah yang tentunya belum memiliki nilai tambah, hal ini mereka lakukan karena bahan baku kerang kalandue melimpah di kelurahan tersebut. Selain menjual bahan mentahnya, kerang kalandue hanya diolah untuk konsumsi dalam rumah tangga dan masih belum diwujudkan dalam bentuk usaha atau kegiatan komersialisasi. Begitu pun dengan hal pemasaran, masyarakat setempat masih terbatas dalam mengakses informasi atau memasarkan hasil perikanan dan kelautan tersebut ke pasar yang lebih luas dan berbasis digital seperti marketplace, padahal kerang kalandue memiliki keunggulan dalam kandungan gizinya yaitu memiliki kandungan protein yang tinggi dan dapat diolah menjadi varian produk-produk makanan dengan segmentasi yang luas. Oleh karena itu dalam kegiatan pengabdian ini akan difokuskan pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan diversifikasi/varian produk olahan hasil perikanan dan kelautan, khususnya diversifikasi produk olahan kerang kalandue.

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, dirancang sebuah roadmap kegiatan pengabdian sebagai landasan pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Hasil analisis kebutuhan menunjukkan bahwa kebutuhan utama yang dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan kegiatan pengabdian ini antara lain: 1) pemetaan sosial di daerah pengabdian; 2) pendanaan dari Kementerian Sosial pada DIPA Program Pejuang Muda untuk menunjang keberlangsungan kegiatan pengabdian; 3) satu kelompok yang terdiri dari 10 ibu-ibu rumah tangga nelayan yang merupakan khalayak sasaran dari pengabdian ini yang memiliki antusias dalam melakukan diversifikasi atau mengolah hasil tangkapan kerang kalandue

sebagai produk khas Kelurahan Talia yang memiliki nilai tambah dengan segmentasi pasar yang luas.

Persiapan Pelaksanaan

Persiapan pelaksanaan pengabdian ini dimulai dengan merumuskan Indikator keberhasilan dari kegiatan pengabdian ini yang difokuskan pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan kelompok ibu-ibu rumah tangga nelayan di Kelurahan Talia dalam mengolah kalandue sebagai bahan baku dasar menjadi produk-produk olahan yang memiliki nilai tambah dan nilai jual, dengan begitu harapannya akan meningkatkan taraf pendapatan dan perekonomian rumah tangga nelayan.

Materi pada pengabdian ini terdiri dari : 1) sosialisasi potensi kalandue dalam diversifikasi produk olahan, manajemen usaha, strategi pemasaran dan promosi serta menjaga kelestarian lingkungan dan keseimbangan ekosistem laut; 2) praktek pengolahan kalandue menjadi produk-produk diversifikasi, yang meliputi abon, crispy, bakso dan kripik. Dalam praktek pengolahan kalandue ini juga akan ditambahkan dengan materi strategi penggunaan teknologi tepat guna sebagai upaya untuk mendapatkan efektifitas dan efisiensi dalam kegiatan produksinya.

Pelaksanaan

Sosialisasi

Materi sosialisasi meliputi potensi kerang kalandue dan diversifikasi produk olahannya, manajemen usaha, strategi pemasaran dan promosi serta menjaga kelestarian lingkungan dan keseimbangan ekosistem laut. Potensi kerang kalandue atau kerang bakau sebagai salah satu hasil tangkapan dan komoditas dapat diperoleh dalam jumlah yang begitu banyak. Menurut pengalaman seorang nelayan di Kelurahan Talia, dalam satu hari dapat menghasilkan 5-7 Kilogram kerang kalandue. Pada tahun 2017 luas hutan bakau pada perairan Teluk Kendari tercatat memiliki luas sekitar 103,32 hektar, tentunya menunjukkan besarnya potensi kerang kalandue, karena hutan bakau merupakan habitat kerang kalandue. Potensi hutan bakau kalandue yang potensial ini belum diwujudkan dalam kegiatan usaha bernilai tambah atau komersialisasi, hanya diolah sebagai bagian dari lauk pauk dalam konsumsi sehari-hari rumah tangga nelayan, jika berlebih dijual dalam keadaan mentah tanpa diolah menjadi produk-produk yang memiliki nilai tambah ekonomis.

Ibu-ibu rumah tangga nelayan di Kelurahan Talia sebenarnya sudah mengolah sehari-hari kalandue menjadi produk-produk olahan berupa crispy, namun hanya sebatas untuk konsumsi dalam rumah tangga tersebut, belum dikomersialisasi dalam bentuk usaha. Ketika ibu-ibu rumah tangga nelayan diberikan sosialisasi tentang potensi usaha kerang kalandue melalui usaha diversifikasi, mereka sangat antusias mendengarkan dan segera ingin mempraktekkannya. Dalam sosialisasi ini disampaikan bahwa kerang kalandue dapat diolah menjadi produk-produk diversifikasi yang memiliki nilai tambah dan nilai ekonomis. Produk-produk diversifikasi berbahan baku kerang

kalandue nantinya dapat diwujudkan dalam bentuk usaha untuk meningkatkan pendapatan, sehingga memiliki manfaat secara ekonomis. Kerang kalandue seperti halnya hasil perikanan dan kelautan lainnya dapat diolah menjadi berbagai jenis produk diversifikasi sebagai upaya mendapatkan nilai tambah dengan segmentasi yang luas dan sekaligus menghindari kerang kalandue dari kebusukan karena penangkapan yang berlebih, seperti yang disampaikan oleh Purwaningsih (2015) bahwa diversifikasi pengolahan hasil perikanan merupakan salah satu dari kegiatan perikanan yang bertujuan untuk mempertahankan ikan dari proses pembusukan sehingga mampu disimpan dalam waktu lama. Diversifikasi hasil perikanan juga akan meningkatkan nilai tambah dan harga jual, karena dalam kegiatan diversifikasi pengolahan tersebut terjadi aliran material (ikan) dan proses pertambahan nilai. Namun begitu menurut Supriadi *et.al*, (2012) bahwa besarnya nilai tambah yang diperoleh dari setiap jenis produk dan jenis olahan berbeda nilai tambah yang diperoleh. Hal ini menggambarkan bahwa untuk pengembangan produk jauh lebih tinggi nilainya dibandingkan dengan hasil perikanan (bahan mentahnya).

Materi sosialisasi manajemen usaha juga disampaikan dalam kegiatan pengabdian ini, karena diversifikasi produk-produk kerang kalandue tidak hanya ditujukan untuk konsumsi sehari-hari dalam rumah tangga, tapi untuk komersialisasi dalam bentuk usaha sehingga manfaat ekonomi dapat di peroleh berupa peningkatan pendapatan. Manajemen usaha yang disampaikan dalam sosialisasi ini meliputi manajemen bahan baku, manajemen produksi, manajemen keuangan dan manajemen pemasaran. Sebuah usaha harus dijalankan dengan manajemen yang baik, karena menurut Follet (2013) bahwa manajemen usaha dibutuhkan agar Kegiatan usaha benar-benar memiliki arah dalam menjalankan usaha, terukur, dan terencana dengan baik. Perencanaan usaha juga akan menjadi "*controlling tools*", apakah dalam perjalanannya nanti, usaha yang dijalankan berada dalam *line* yang benar atau tidak, terutama dalam usaha yang relatif baru, penuh dengan kreatifitas, perencanaan usaha juga semakin dibutuhkan. Veronica (2011) menambahkan bahwa usaha tanpa manajemen merupakan suatu hal yang mustahil akan tercapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien.

Strategi pemasaran dan promosi juga disampaikan dalam sosialisasi ini, karena merupakan bagian penting dalam sebuah usaha. Menurut Pasigai (2009) strategi pemasaran (*Marketing Strategy*) adalah bagian dari proses manajemen pemasaran sehingga diharapkan tujuan usaha dapat direalisir. Keberhasilan atau kegagalan dalam *marketing strategy* akan membawa dampak yang besar kepada pencapaian tujuan atau keberhasilan usaha. Dengan kemampuan menentukan dan melaksanakan *marketing strategy* yang tepat, sebuah usaha akan sanggup menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dalam pasar, sekaligus dapat meraih keberhasilan usaha yang bersangkutan. Demikian juga pentingnya promosi dalam dunia usaha, seperti yang disampaikan oleh Amanah (2017), bahwa strategi promosi pada sebuah usaha memainkan peranan yang penting dalam aktifitas usaha khususnya dalam menciptakan penjualan, mengingat

bahwa salah satu bagian yang terpenting dalam usaha adalah aktifitas penjualan maka bidang penjualan perlu mendapatkan perhatian secara khusus.

Materi sosialisasi lainnya yang disampaikan dalam pengabdian ini adalah menjaga kelestarian lingkungan dan keseimbangan ekosistem yang merupakan sesuatu hal yang harus menjadi perhatian bagi sebuah usaha yang bahan bakunya di peroleh dengan cara mengeksplorasi sumber daya alam dan kerang kalandue atau kerang bakau merupakan bahan baku yang di peroleh dengan cara mengeksplorasi di laut atau di area hutan bakau. Ketika usaha diversifikasi pengolahan kerang kalandue meningkat, akan diikuti pula meningkatnya eksploitasi kerang kalandue. Oleh karena itu dalam mengeksplorasi kalandue harus memperhatikan kelestarian lingkungan dan keseimbangan ekosistem, hal ini dilakukan untuk menjaga lingkungan tetap lestari dan kontinyuitas bahan baku kerang kalandue tetap terjaga sehingga kegiatan usaha berbahan baku kalandue juga dapat berkelanjutan. Semakin besar eksploitasi kerang kalandue, akan semakin besar memberikan manfaat ekonomi bagi ibu-ibu rumah tangga nelayan, namun begitu juga akan berpotensi memberikan dampak negatif bagi masyarakat dan lingkungan, hal ini dijelaskan oleh Nugroho dan Budianto (2021) bahwa eksploitasi terhadap sumber daya alam memang banyak memberikan manfaat bagi kesejahteraan dan perekonomian masyarakat , meskipun tidak jarang ditemukan tindakan eksploitasi yang mengakibatkan suatu kerugian bagi lingkungan maupun bagi masyarakat, karena jika terjadi suatu kerusakan terhadap salah satu sumber daya alam hayati, dapat memberikan dampak buruk (kerusakan) terhadap sumber daya alam hayati lainnya atau terhadap ekosistem.



Gambar 1. Sosialisasi dan Kordinasi bersama Stake holders dan Ibu Rumah Tangga Nelayan

Praktek Diversifikasi Pengolahan Kerang Kalandue

Praktek diversifikasi pengolahan kerang kalandue dilaksanakan setelah ibu-ibu rumah tangga nelayan mendapatkan sosialisasi materi diversifikasi dan materi lainnya. Jenis produk diversifikasi berbahan dasar kerang kalandue yang di praktekkan pada pengabdian ini adalah cropy, bakso, keripik dan abon. Jenis produk-produk diversifikasi tersebut dipilih karena potensi pasarnya yang potensial dan mudah dalam mengolahnya serta tidak membutuhkan peralatan

yang modern tapi peralatan di dapur sudah bisa digunakan untuk mengolah produk-produk diversifikasi tersebut. Sebelum praktek diversifikasi pengolahan kerang kalandue dilaksanakan terlebih dahulu di beri penjelasan tentang penggunaan peralatan dan fungsi bahan serta prosedur pembuatan produk. Peserta pada kegiatan pengabdian ini terdiri dari 5 kelompok ibu-ibu rumah tangga nelayan dengan masing-masing kelompok berjumlah 10 orang. Dalam praktek ini tidak hanya berhenti pada pembuatan produk tapi dilanjutkan pada teknik pengemasan yang baik dan menarik.

Dalam praktek diversifikasi pengolahan kerang kalandue pada pengabdian ini menggunakan sistem satu set alat dan satu set bahan untuk banyak produk. Peralatan yang digunakan dalam praktek diversifikasi pengolahan kerang kalandue adalah meliputi kompor, wajan, dandang, spatula/pengaduk, tirisan, baskom, blender, chopper, mixer, spinner, oven, pisau, timbangan duduk, loyang panggangan, alat press kemasan, tabung gas dan regulatornya. Bahan yang digunakan dalam praktek diversifikasi pengolahan kerang kalandue adalah meliputi kerang kalandue/kerang bakau, tepung terigu, tepung tapioka, tepung beras, minyak goreng, daun jeruk, sere, penyedap rasa, kunyit bubuk, bawang merah, bawang putih, ketumbar bubuk, garam halus, telur dan baking powder.



Gambar 2. Praktek Diversifikasi Pengolahan Kerang Kalandue

Strategi Keberlanjutan Program

Tujuan dari dilaksanakannya pengabdian ini seperti diuraikan diatas bahwa adalah untuk Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ibu-ibu rumah tangga nelayan dalam diversifikasi pengolahan kerang kalandue yang diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah kalandue yang pada gilirannya akan meningkatkan taraf perekonomian rumah tangga nelayan di Kelurahan Talia Kecamatan Abeli Kota Kendari. Oleh karena itu setelah kegiatan

pengabdian ini berakhir, diharapkan kegiatan diversifikasi pengolahan kalandue dapat berlanjut pada kegiatan sebuah unit usaha.

Strategi yang dilakukan agar program usaha/bisnis diversifikasi pengolahan kerang kalandue dapat berkelanjutan adalah 1) membentuk struktur organisasi kelompok ibu-ibu rumah tangga nelayan yang terlibat dalam usaha/bisnis diversifikasi pengolahan kerang kalandue; 2) menggandeng Pemerintah Kota Kendari melalui Dinas terkait dan Pemerintah kelurahan yang diharapkan dapat mendapatkan pendampingan dan pembinaan untuk meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* dalam pengembangan produk dan pengelolaan usaha; dan 3) membangun kemitraan dengan pihak-pihak terkait seperti misalnya membangun kemitraan dengan nelayan sebagai penyedia bahan baku utama yaitu kerang kalandue, penyedia/distributor bahan baku pembantu, penyedia peratan teknologi tepat guna, penyedia jasa keuangan dan pihak pemasaran seperti Sales/distributor/marketplace.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memberikan dampak positif kepada kelompok ibu-ibu rumah tangga nelayan di kelurahan Talia, yaitu meningkatnya pengetahuan dan keterampilan diversifikasi pengolahan kerang kalandue, teknik pengemasan produk yang baik dan menarik. Selain itu kelompok ibu-ibu rumah tangga nelayan mendapatkan pemahaman tentang manajemen usaha, strategi pemasaran dan promosi serta menjaga kelestarian lingkungan dan keseimbangan ekosistem laut. Dalam upaya mewujudkan diversifikasi pengolahan kerang kalandue menjadi sebuah unit usaha yang berkelanjutan, dilakukan strategi-strategi keberlanjutan program, yaitu membentuk struktur organisasi kelompok usaha ibu-ibu rumah tangga nelayan, menggandeng pemerintah kota dan pemerintah kelurahan serta membangun kemitraan dengan pihak-pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah. S. 2017. Peranan Strategi Promosi Pemasaran Terhadap Peningkatan Volume Penjualan. J. LENTERA. 2(3) : 55-66
- BPS. 2020. Kota Kendari Dalam Angka 2020. <https://kendarikota.bps.go.id/publication/2020/04/27/92547d4e1782f96d6ac289c7/kota-kendari-dalam-angka-2020.html>
- Follet. M.P. 2013. Manajemen dan Sistem Informasi. Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Nugroho. U.A. dan F. Budianto. 2021. Perspektif Eksplorasi dan Konservasi dalam Pengelolaan Sumber Daya Perikanan Indonesia. Kementerian Kelautan dan Perikanan
- Pasigai. M.A. 2009. Pentingnya Konsep Dan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. J. Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan, 1(1) : 51-56
- Purwaningsih. R. 2015. Analisis Nilai Tambah Produk Perikanan Lemuru

- pelabuhan Muncar Banyuwangi. J. ITI. 14 (1) :13-23
- Riyadi. 2011. Kebiasaan Makan Masyarakat dalam Kaitannya dengan Penganekaragaman Konsumsi Pangan. Prosiding Simposium Pangan dan Gizi serta Kongres IV Bergizi dan Pangan Indonesia. Jakarta.
- Supriadi.D, E. H. Nugraha, R..Widayaka dan Rena. 2021. Analisis Nilai Tambah (Value Added) Usaha Pemasaran Dan Pengolahan Hasil Perikanan Di Kota Cirebon. J. INVESTASI. 7(2) : 1-12
- Tjiptono. 2011. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta:
BPFE.
- Veronica. L 2011. Bahan Ajar Dasar-Dasar Manajemen. Universitas Hasanudin, Makassar