

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KEBIJAKAN BAGASI BERBAYAR MASKAPAI LION AIR

(STUDI DI KELURAHAN WINENET DUA KECAMATAN AERTEMBAGA)

Oleh :

Cindy Pangestika

Johnny J. Senduk

Anita Runtuwene

Email : cindypangestika7@gmail.com

RINGKASAN

Penelitian dengan judul persepsi masyarakat tentang kebijakan bagasi berbayar maskapai Lion air menggunakan metode penelitian kualitatif memanfaatkan informan sebagai sumber data penelitian dengan landasan teori *Persepsi*. Hasil penelitian adalah : seseorang menyampaikan persepsinya melalui pengalaman dan pengetahuan. Persepsi yang mereka sampaikan tentang kebijakan bagasi berbayar yaitu berdasarkan pengalaman bahwa masyarakat kurang tertarik dengan pelayanan yang diberikan maskapai seperti kelayakan pesawat dan disiplin waktu. Berdasarkan pengetahuan masyarakat mereka menyampaikan bahwa kebijakan tersebut sungguh memberatkan penumpang, khususnya penumpang dengan kelas ekonomi proletar atau masyarakat menengah. Mereka pun membandingkan harga dan pelayanan dengan maskapai lain yang bisa membuat citra maskapai Lion air menurun. Adapun kesimpulan yang ditarik dari penelitian ini yaitu : (1) Pengalaman informan mengarah kepada persepsi negatif karena mereka mengalami pengalaman yang tidak spesial (2) Persepsi ini juga mengarah kepada persepsi negatif, karena informan menolak atau menentang terhadap obyek yang dipersepsikan. Tujuan penelitian ini untuk memberikan manfaat akademik bagi ilmu komunikasi khususnya di bidang humas, dan memberikan manfaat praktis untuk



maskapai Lion air agar bisa memikirkan ulang tentang kebijakannya.

Kata Kunci : Persepsi dan Masyarakat

***COMMUNITY PERCEPTION ABOUT PAID BAGGAGE POLICY ON LION
AIR***

(STUDY IN WINENET DUA SUB-DISTRICT AERTEMBAGA DISTRICT)

By:

Cindy Pangestika

Johnny J. Senduk

Anita Runtuwene

Email: cindypangestika7@gmail.com

SUMMARY

Research with the title public perception about Lion Air airline baggage policy using qualitative research methods utilizing informants as a source of research data on the basis of Perception theory. The results of the study are: a person conveys his perception through experience and knowledge. The perception they convey about the paid baggage policy is based on experience that people are less interested in the services provided by airlines such as airworthiness and time discipline. Based on public knowledge they conveyed that the policy was really burdensome to passengers, especially passengers with a proletarian or middle class economy. They also compare prices and services with other airlines that can make the image of the Lion air airline decline. The conclusions drawn from this study are: (1) The experience of informants leads to negative perceptions because they have experiences that are not special (2) This perception also leads to negative perceptions, because informants reject or oppose the perceived object. The purpose of this study is to provide academic benefits for communication science, especially in the field of public relations, and provide practical benefits for Lion air airlines to be able to rethink their policies.



Keywords: Perception and Community

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata dewasa ini sangat diminati oleh seluruh masyarakat karena selain untuk refreshing, berwisata membuat kita mengetahui kebudayaan setempat. Dan untuk para millennial, berwisata mampu menambah koleksi foto yang akan di unggah di sosial media. Semua moda transportasi sangat digemari oleh para wisatawan baik transportasi darat, udara, dan laut. Dan juga dengan rentang harga yang bermacam-macam dan sesuai kebutuhan penumpang. Namun jika dilihat dari kebutuhan, banyak konsumen yang menginginkan durasi yang cepat dan nyaman, khususnya bagi orang yang berlibur secara singkat.

Maskapai Lion Air adalah salah satunya maskapai yang sangat digemari oleh penumpang yang akan melakukan perjalanan karena tarif nya yang bisa dibilang bersahabat. Namun karena tragedi kecelakaan pesawat Lion Air JT610 yang jatuh diperaian karawang, Jawa Barat, membuat maskapai Lion Air menerapkan kebijakan yaitu menetapkan bagasi berbayar, dan hanya memberikan free bagasi 7 kg. Pihak humas Lion Air tidak mensosialisasikan keputusan ini kepada masyarakat terlebih dahulu, mereka hanya membicarakan secara internal dan tidak dikomunikasikan kepada pihak eksternal dan langsung membuat keputusan secara sepihak. Mereka hanya memberikan informasi secara linear, tanpa adanya komunikasi timbal balik dari masyarakat terhadap keputusan maskapai Lion air.

Keputusan tersebut diduga memberatkan pihak masyarakat, disamping itu ditahun 2019 tiket pesawat juga melonjak. Berdasarkan contoh dari mahasiswa Komunikasi Universitas Sam Ratulangi dari Bali tujuan Manado pada tanggal 17 Oktober 2019 mengeluhkan



kebijakan tersebut bukan hanya mahasiswa, dosen pun mengeluhkan karena semua barang yang dibawa, meskipun itu oleh oleh tetap harus ditimbang, banyak penumpang yang kebingungan membongkar barangnya dan mengurangi isi kopernya hanya untuk timbangan yang memenuhi 7kg, karena itu penumpang hampir telat boarding. “kalau oleh-oleh saja ditimbang berarti tidak perlu menjual oleh-oleh” kata Debby salah satu dosen jurusan ilmu Komunikasi Begitu kiranya contoh pengalaman yang dialami oleh peneliti.

Dengan itu peneliti ingin meneliti persepsi masyarakat tentang kebijakan bagasi berbayar maskapai Lion Air.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana persepi masyarakat tentang kebijakan bagasi berbayar di maskapai Lion Air studi di kelurahan Winenet Dua kecamatan Aertembaga?

MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu komunikasi khususnya dalam bidang kehumasan dan dapat dimanfaatkan oleh perusahaan dan pemerintah maupun pihak swasta yang memiliki tujuan yang sama. Selain itu semoga bisa menjadi referensi bagi perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan bahan diskusi bagi masyarakat dan menjadi aspirasi kepada pihak maskapai Lion Air. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi oleh mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama.

TINJAUAN PUSTAKA



Pengertian Persepsi

Persepsi adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan dan sebagainya itu disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan dan pengamatan. Selanjutnya Bimo Walgito menyebutkan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang diketahui oleh penginderaan. Penginderaan merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu indera, diteruskan oleh syaraf ke otak sebagian pusat susunan syaraf dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. (Walgito, 2002)

Pengertian Masyarakat

Peter L. Berger, seorang ahli Sosiologi, memberikan definisi masyarakat sebagai berikut: “masyarakat merupakan suatu keseluruhan hubungan manusia yang sifatnya kompleks dan luas”. Dalam tulisannya, Koentjaraningrat menyatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia atau kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat berkelanjutan, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. (Zubaedi, 2013)

Teori Persepsi

Teori Persepsi menurut Rakhmat adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi terkait erat dengan *Field of Experience* dan *Frame of Reference*. *Field of Experience* adalah sejumlah pengalaman yang tersimpan dalam memori, sedangkan *Frame of Reference* adalah pengetahuan atau pengertian yang dijadikan acuan untuk menafsirkan pesan. *Field of Experience* dan *Frame of Reference* merupakan faktor fungsional yang mempengaruhi persepsi (Rakhmat, 2007). Komunikasi akan berjalan lancar bila komunikator dan komunikan memiliki persepsi yang sama tentang pesan yang dikomunikasikan. (Shoelhi, 2010)

METODOLOGI PENELITIAN

LOKASI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah cakupan wilayah yang menjadi basis penelitian. Dalam penelitian ini lokasi berada di RT 015 RW 004 kelurahan Winenet Dua Kecamatan Aertembaga Kota Bitung.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif menurut Strauss dan Corbin mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai “jenis penelitian yang temu-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya”. Strauss dan Corbin mendefinisikan bahwa metode penelitian kualitatif perlu mencakup cara data dianalisis karena menurut mereka, adakalanya penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam yang merupakan teknik pengumpulan data penelitian kualitatif.

FOKUS PENELITIAN

Adapun yang menjadi fokus penelitian yaitu untuk mengetahui berbagai persepsi masyarakat tentang kebijakan bagasi berbayar di maskapai lion air, yang lebih khusus oleh masyarakat yang membentuk persepsi bahwa mereka keberatan pada kebijakan tersebut, dengan 2 sub fokus sebagai berikut:

3.3.1 *Field of Experience*. Berdasarkan pengalaman yang tersimpan dalam memori dari penumpang maskapai Lion Air.

3.3.2 *Frame of Reference*. Sejauh mana masyarakat mengetahui informasi tentang kebijakan bagasi berbayar.

INFORMAN PENELITIAN

Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang diambil dari pengguna maskapai Lion Air dengan umur 20-25 tahun berjumlah 5 orang,

umur 30-37 tahun 5 orang.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. (Achmadi, 2007)

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pelaku, yaitu pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1985:266), antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain. (Moleong, 2014)

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah mencari data yang dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih dipercaya apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang telah ada (P.D, 2014)

TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam buku Metode Penelitian Bisnis (2014:430) penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles and Huberman aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display* dan *conclusion drawing or verification*.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal pokok,



memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang apa yang telah dipahami.

c. Verifikasi Data (*Conclusion Drawing / Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Jika kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal didukung dengan bukti yang valid maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan data yang dipercaya (Sugiyono, 2017)

PEMBAHASAN

Saat ini peneliti akan membahas mengenai persepsi masyarakat tentang kebijakan bagasi berbayar dimana penelitian ini menuju pada informan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan dalam artian salah satu hal yang melatar belakangi mereka mempersepsikan pengetahuannya berdasarkan pengalaman.

Menurut Berelson dan Steiner dan Tankard, persepsi didefinisikan sebagai proses yang kompleks dimana orang memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan respons terhadap suatu rangsangan ke dalam situasi masyarakat dunia yang penuh arti dan logis (Manampiring, 2019). Sarlito W Sarwono berpendapat persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi persepsi berlangsung pada saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang

ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Di dalam persepsi mengandung suatu proses dalam diri untuk mengetahui dan mengevaluasi sejauh mana kita mengetahui orang lain. Cara pandang akan menentukan kesan yang dihasilkan dari proses persepsi. (Suwono, 2005) begitu pun dengan masyarakat memberikan cara pandangnya kepada maskapai Lion air mengenai kebijakan bagasi berbayar tersebut. Karena kebijakan tersebut dikeluarkan atau diusulkan oleh pihak Lion air dalam rangka mencapai tujuan tertentu, Tetapi kembali lagi mengeluarkan kebijakan juga memiliki hambatan, misalnya hambatan eksternal dimana dari segi masyarakat memberatkan atau bahkan tidak setuju dengan kebijakan tersebut, dan mengharapkan untuk meninjau ulang kebijakan itu. Tapi tidak semudah itu dengan adanya pengetahuan mumpuni yang dimiliki oleh staf maskapai Lion air dan perusahaan juga mengedepankan keuntungan, akhirnya kebijakan itupun masih diberlakukan sampai sekarang dan belum ada perubahan sama sekali akhirnya bisa menjadi salah satu keuntungan untuk pihak maskapai. Maskapai juga mengeluarkan kebijakan tersebut karena pengalamannya yang menimpa perusahaan saat salah satu pesawatnya jatuh dan menghilangkan nyawa seluruh penumpang dan harus memberikan asuransi.

Menurut kamus bebas bahasa Indonesia (KBBI) komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak ke pihak yang lain. Komunikasi adalah proses pengiriman atau penyampaian berita atau informasi dari satu pihak ke pihak lain dalam usaha untuk mendapatkan saling pengertian. Jika dikaitkan dengan topik judul penelitian bahwa pihak maskapai menyampaikan pesan tentang kebijakan barunya yaitu bagasi yang berbayar semula bebas bagasi 20 kg dan sekarang hanya dibebaskan 7 kg melalui media online, media elektronik, dan media cetak, tetapi berdasarkan hasil wawancara terdapat 2 informan yang tidak mengetahui informasi ini, mereka mengetahuinya saat *check in* itu sendiri jadi 2 informan itu tidak mendapatkan informasi tersebut dengan baik. Karena penyampaian tersebut menggunakan model komunikasi Linear disimpulkan



bahwa model ini hanya disampaikan melalui satu pihak saja tanpa adanya timbal balik dari penerima, model ini menyampaikan informasi nya melalui media.

Dari hasil penelitian dapat dilihat terdapat keragaman data dari para informan, berdasarkan teori yang saya ambil yaitu teori persepsi menurut Rakhmat dimana teori itu menjelaskan tentang *Field of Experience* dan *Frame of Reference* dari fokus itu peneliti mendapatkan jawaban dari tujuan penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dari fokus *Field of Experience* peneliti mendapatkan jawaban bahwa pengalaman dari penumpang sangat beragam, misalnya pengalaman dari pelayanan dalam kabin atau pelayanan diluar kabin, pengalaman informan dalam kabin yaitu beberapa informan mengeluhkan tentang AC yang tidak dingin, kursi yang tidak nyaman dan tidak ada konsumsi. Beberapa informan mengatakan harga tiket cukup mahal jadi tidak sebanding dengan pelayanan dan ketepatan waktu tetapi tidak dipungkiri juga ada beberapa informan yang mengatakan harga tiket cukup murah dibandingkan dengan maskapai lain tetapi, jika dibandingkan lagi maskapai lain bagasi dibebaskan 20 kg. Perbedaan persepsi tersebut berdasarkan tingkat ekonomi informan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dari fokus *Frame of Reference* peneliti mendapatkan jawaban bahwa dari 10 informan terdapat 8 informan yang mengetahui informasi tersebut dari media, informan memberikan persepinya tentang kebijakan bagasi berbayar bahwa informan merasakan keberatan dan merugikan penumpang, karena biaya per kilo nya cukup mahal.

Dari kedua fokus penelitian tersebut menjawab dugaan latar belakang yaitu masyarakat memberatkan adanya kebijakan bagasi berbayar dan mengharapkan sebuah perubahan dalam kebijakan tersebut paling tidak pihak maskapai bisa meninjau ulang kebijakan tersebut dengan menurunkan harga bagasi setiap kilo nya. Persepsi tersebut berdasarkan turunan dari teori persepsi menurut Rakhmat dan hasil juga berdasarkan dari pengalaman dan



pengetahuan, hal yang melatarbelakangi informan mempersepsikan hal tersebut sesuai dengan pengalaman dan informasinya.

menurut Irwanto persepsi negative adalah persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsi. Hal itu akan diteruskan dengan kepasifan atau menolak dan menentang terhadap obyek yang dipersepsikan. Sesuai dengan fakta hasil penelitian bahwa persepsi masyarakat menolak adanya kebijakan itu dan mengaku keberatan karena kebijakan tersebut merugikan penumpang yang akan perjalanan dengan cukup lama dan harus membawa barang yang cukup banyak ditambah pengalaman informan yang kurang menarik saat menggunakan maskapai Lion air

Berdasarkan hasil penelitian diatas jika dikaitkan dengan ilmu komunikasi yaitu dilihat dari bagaimana mereka menyampaikan pendapatnya melalui pengetahuan dan pengalamannya, komunikasi juga berjalan dengan lancar karena komunikator dan komunikan memiliki persepsi yang sama, karena peneliti memiliki persepsi yang sama dengan informan mengenai masalah dari penelitian ini. Hasil penelitian juga memperlihatkan persamaan persepsi antar informan karena kita ketahui bersama bahwa setiap informan menyatakan keberatan dengan kebijakan tersebut. Dari hasil penelitian diatas komunikasi juga memiliki sebuah hambatan antara peneliti dan informan seperti hambatan psikologi yang didalamnya terdapat perbedaan kepentingan, contohnya ada beberapa informan yang tidak dengan sukarela memberikan persepsinya kepada peneliti karena tidak ada kepentingan bagi mereka untuk dijadikan informan, dan sesuatu yang menguntungkan tidak datang ke mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Setelah melewati hasil wawancara dan pembahasan peneliti



menyimpulkan hasil dari penelitian ini yaitu

1. Pengalaman informan mengarah kepada persepsi negatif karena mereka mengalami pengalaman yang tidak spesial, dengan ketepatan waktu maskapai yang tidak disiplin dan kualitas didalam pesawat yang kurang nyaman seperti AC yang kurang dingin dan jarak tempat duduk yang terlalu dekat. Kinerja karyawan juga sebaiknya diperbaiki karena ada 2 informan yang kehilangan barangnya, dengan adanya persepsi negatif tersebut bisa menciptakan citra yang terkesan buruk kepada maskapai Lion Air dan bisa berdampak bagi perusahaan.
2. Secara garis besar informasi yang didapat melalui media, terdapat 6 informan yang mempunyai pengalaman membayar bagasi dan mereka menganggap harganya cukup mahal dan memberikan saran agar meninjau ulang tentang kebijakan tersebut agar lebih memikirkan masyarakat menengah kebawah. 4 informan yang tidak mengalami pun merasa keberatan. Persepsi ini juga mengarah kepada persepsi negatif, karena informan menolak atau menentang terhadap obyek yang dipersepsikan.

SARAN

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan, peneliti memberikan saran yang terdiri dari saran akademis dan saran praktis

Saran Akademis

Saran bagi akademis adalah lebih memperbanyak lagi referensi-referensi mengenai persepsi khususnya di bidang ilmu komunikasi. Karena, yang kita ketahui bersama ilmu komunikasi memiliki ruang lingkup yang luas, mahasiswa juga harus mengetahui konsep-konsep persepsi agar tidak terjadi miss komunikasi, karena komunikasi akan berjalan lancar jika komunikasi dan komunikator memiliki persepsi yang sama tentang pesan yang dikomunikasikan.

Saran Praktis

1. Sebaiknya maskapai memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada

penumpang dengan sangat baik, karena beberapa penumpang memperlakukan tentang maskapai Lion air yang sering delayed dan kenyamanan didalam pesawat yang kurang baik, oleh karena itu saran dari peneliti agar maskapai bisa memberikan keberangkatan yang sesuai dengan *scheduled* dan lebih memeriksa kelayakan pesawat didalam kabin, seperti AC nya dan kelayakan mesin pesawat agar tidak mengulangi tragedi kecelakaan yang bisa membuat perubahan kebijakan tersebut. Karyawan juga harus lebih teliti juga dalam bekerja di urusan barang bagasi agar tidak ada barang milik penumpang yang hilang. Sebaiknya pihak maskapai juga membuka sebuah aplikasi atau website dimana didalamnya penumpang bisa berinteraksi untuk menyampaikan keluhan kesahnya kepada pihak humas Lion air.

2. Maskapai Lion air sebaiknya bisa meninjau ulang tentang kebijakan bagasi berbayar tersebut dengan melakukan komunikasi interaksional seperti melakukan tahap uji coba dan mengamati atau menganalisa tanggapan dari konsumen, karena menurut hasil penelitian yang peneliti teliti memperlihatkan bahwa penumpang keberatan dengan kebijakan tersebut. Dan memikirkan perekonomian masyarakat Indonesia khususnya masyarakat proletar.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, C. N. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif* .Depok: RajaGrafindo Persada.

Andri Feriyanto, E. T. (2015). *KOMUNIKASI BISNIS "Strategi Komunikasi Dalam Bisnis"*.Yogyakarta: Mediaterra.

Durianto, D. S. (2004). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.



- Irwanto. (2002). *Psikologi Umum*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- P.D, S. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Shoelhi, M. (2010). *komunikasi internasional perspektif jurnalistik*. bandung: simbiosis rekayasa media.
- Soekanto, S. (2006). *Sosiologi : suatu pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- sugiyono, P. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwono, S. W. (2005). *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Taufiqurakhman. (2014). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Moestopo Beragama.
- Walgito, B. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Zubaedi. (2013). *Pengembangan Masyarakat Wacana dan Praktik*. Jakarta: Kencana Persada Group.