



Pelatihan Manajemen Kas Bagi Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu

Cash Management Training for Micro and Small Business Owners in the Kandang Limun Village, Muara Bangkahulu Sub-District, Bengkulu City

Abdullah^{1*}, Fadli², Lizar Imanjaya³, Muhammad Limas Carrow⁴

^{1,2,3,4}Universitas Bengkulu, Kota Bengkulu, Indonesia

*Email: abdullah@unib.ac.id¹

Article History:

Received: 30 September 2023

Revised: 22 Oktober 2023

Accepted: 10 November 2023

Keywords:

Cash Management, Business Actors, and Business Fund Management.

Abstract: *Cash management training is provided for business owners in the Kandang Limun Village, Muara Bangkahulu Sub-district, Bengkulu City. This activity is carried out to foster a spirit of productivity in running their businesses. It also serves as an opportunity to prevent loss of income and business opportunities that they have had so far. The business community in Kandang Limun Village, Muara Bangkahulu Sub-district, Bengkulu City, has a strong desire to improve their businesses, both in terms of funding and basic family needs. However, their desires are not accompanied by the ability to manage their finances. In order to realize organized and optimal cash utilization, cash management training is provided for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Kandang Limun Village, Muara Bangkahulu Sub-district, Bengkulu City. Through this service activity, MSME entrepreneurs are equipped with knowledge and procedures for cash management. With the skills and abilities acquired, entrepreneurs can enhance productivity in their businesses. This service activity is conducted through lecture/demonstration and discussion (question and answer) methods. The training aims to stimulate responses from business players. The cash management training activity will be implemented with intensive mentoring and active involvement from the academic community of Bengkulu University.*

Abstrak

Pelatihan manajemen kas bagi Pelaku Usaha yang ada di Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Kegiatan ini dilaksanakan untuk menumbuhkan semangat produktivitas dalam menjalankan usaha. Kegiatan ini juga dapat dijadikan sebagai peluang untuk mencegah dari kehilangan penghasilan dan kesempatan berbisnis yang dimiliki selama ini. Masyarakat Pelaku Usaha yang ada di Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu, terdapat banyak sekali keinginan untuk meningkatkan usaha mereka, baik dalam penyediaan dana maupun kebutuhan pokok keluarga. Namun keinginan mereka tidak dibarengi dengan kemampuan dalam mengelola kas. Untuk mewujudkan tertatanya pemanfaatan kas yang optimal, maka pelatihan manajemen kas bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang ada di Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Melalui kegiatan pengabdian ini para pengusaha UMKM dibekali pengetahuan dan tata cara pengelolaan kas (manajemen kas). Dengan kemampuan dan keterampilan yang diperoleh para pengusaha dapat meningkatkan produktifitas dalam usahanya. Kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui metode ceramah/demonstrasi dan diskusi (tanya jawab). Pelatihan ini untuk merangsang respon dari para pelaku usaha. Kegiatan pelatihan manajemen kas ini akan terlaksana dengan adanya pembinaan yang intensif dan peran aktif dari civitas akademika Universitas Bengkulu.

Kata Kunci: Manajemen Kas, Pelaku Usaha, dan Pengelolaan Dana Usaha.

*Abdullah, abdullah@unib.ac.id

PENDAHULUAN

Badan usaha merupakan salah satu sektor informal memiliki posisi yang strategis. Salah satu sektor informal yang memiliki posisi yang paling startegis adalah para pengusaha mikro, dan kecil yang biasa disebut pelaku UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Hal tersebut sesuai dengan ciri-ciri dari sektor informal yaitu mudah dimasuki, fleksibel dalam waktu dan tempat, bergantung pada sumber daya lokal dan skala usaha yang relatif kecil. Sehingga tidak heran jika posisi para pelaku UMKM tersebut mengalami pertumbuhan yang amat pesat. Data pertumbuhan UMKM dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 menunjukkan pertumbuhan yang tinggi seperti tabel berikut ini:

Tabel 1. Perkembangan Jumlah UMKM Tahun 2018 – 2019

UNIT USAHA	Jumlah UMKM Di Indonesia (Per Unit)	
	2018	2019
- Usaha Besar	5.550	5.637
- UMKM		
* Usaha Mikro	63.350.222	64.601.352
* Usaha Kecil	783.132	798.679
* Usaha Menengah	60.702	65.465
* Total UMKM	64.194.057	65.465.497
Jumlah UB & UMKM	64.199.606	65.471.134

Sumber : Website Kementerian Koperasi dan UKM, 2023

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan pertumbuhan Usaha Besar sebesar 1.58% sedangkan pertumbuhan UMKM sebesar 1,98%, Hal ini menunjukkan begitu pesatnya kreatifitas masyarakat untuk membuka usaha. Antusiasme berbisnis juga tidak terlepas dengan kebutuhan hidup yang begitu besar. Meningkatnya jumlah pengusaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memberikan dampak ikutan yang menguntungkan (*positive spillovers*) seperti mengurangi beban pemerintah untuk menyediakan lapangan kerja, membantu meningkatkan perekonomian, menjadi alternatif terbaik bagi kelompok berdaya beli rendah. Bila dilihat dari pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang ada di Kota Bengkulu, jumlah pelaku UMKM yang sangat potensial seperti pada tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah di Kota Bengkulu Tahun 2018

KECAMATAN	UMKM	OMSET (Dalam Rp.)
Gading Cempaka	312	4.792.200.000
Singaran Pati	231	2.203.650.000
Kampung Melayu	224	1.437.610.000
Muara Bangkahulu	429	2.426.550.000
Selebar	269	2.096.600.000
Ratu Samban	384	2.369.050.000
Ratu Agung	387	5.578.260.000
Sungai Serut	366	9.672.625.000
Teluk Segara	744	4.967.845.000
Jumlah	3.346	35.544.390.000

Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Kota Bengkulu, 2018

Berdasarkan data diatas, Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu merupakan wilayah yang pesat dalam pertumbuhan UMKM, hal tersebut sangat didukung oleh perputaran ekonomi yang menjadikan banyak alternatif usaha yang bisa ditumbuhkembangkan. Terlebih wilayah tersebut merupakan salah satu wilayah yang melingkupi sektor pendidikan, serta kepadatan penduduk yang notabenehnya sangat strategis dan menjanjikan jika mendirikan sebuah usaha baik perdagangan, jasa, maupun industri.

Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu merupakan bagian wilayah Kota Bengkulu tergolong padat pengusaha kecil diantaranya pedagang, petani, pengusaha hotel, pengusaha wisma/kos-kosan dan pemandu wisata baik dalam skala kecil maupun menengah. Mereka bertindak sebagai pengusaha di bidang perdagangan. Sebagai pengusaha UMKM, mereka ingin terus mengembangkan usahanya, namun kendala yang dihadapi saat ini kurangnya pembeli/konsumen karena kondisi ekonomi, sehingga banyak UMKM yang sepi dalam berusaha. Letak geografis Kelurahan Kandang Limun yang berdekatan dengan kampus Universitas Bengkulu, sudah semestinya Kelurahan ini menjadi pionir/ccontoh bagi UMKM lainnya dalam pengelolaan kas. Keikutsertaan Tim Pengabdian UNIB dalam mencerdaskan dan berkontribusi dalam mentransfer ilmu bagi UMKM terdekat sudah menjadi keharusan. Sehingga UMKM yang ada di sekitar Kampus akan tumbuh dan mampu bersaing dengan UMKM lainnya.

Usaha merupakan aktivitas operasional yang dijalankan oleh pelaku usaha, mewujudkan produktivitas perusahaan, perlu adanya kiat baru dalam mengoptimalkan produktivitas agar tujuan perusahaan tercapai. Langkah awal yang harus dipahami dan dikenal oleh para pelaku UMKM adalah pengelolaan kas yang optimal. Dengan pengelolaan kas yang baik merupakan salah satu solusi yang terbaik saat ini. Disamping itu juga akan memberi dampak positif dalam membelanjakan uang pada hal yang produktif..

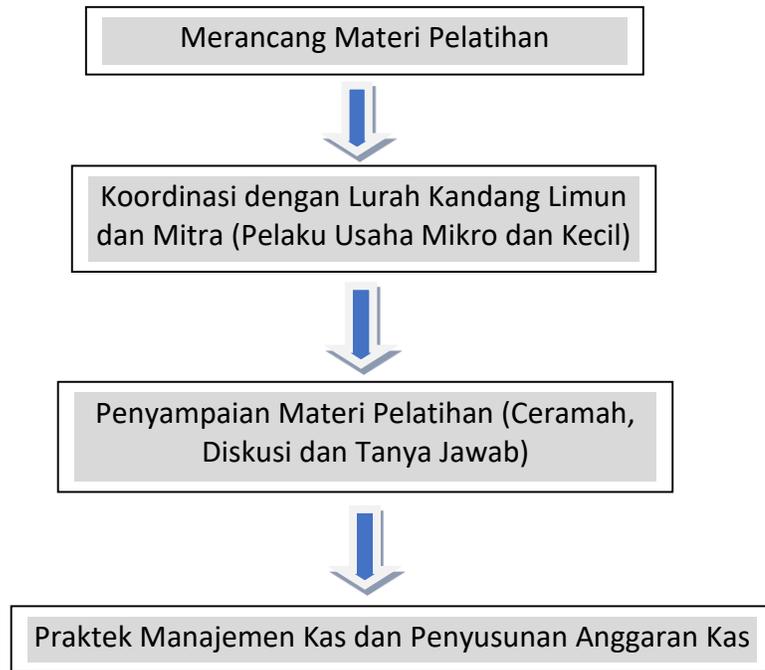
Dengan adanya pelatihan manajemen kas berdampak pada keberlangsungan usaha yang mereka lakukan dan dapat memberi alternatif dalam ketersediaan kas dan lebih efisien, sehingga mereka akan berdaya dalam meraih keunggulan bersaing dimana persaingan sekarang luar biasa cepatnya. Melihat fenomena ini, terketuk hati tim pengabdian Universitas Bengkulu untuk melakukan pelatihan manajemen kas bagi pengusaha UMKM di Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu

METODE

Dalam upaya mewujudkan tujuan kegiatan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kerangka pemecahan masalah yang akan dilaksanakan meliputi:

1. Memberikan penyuluhan dan pelatihan dengan cara memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan praktis tentang perencanaan kas dan pengendalian internal kas untuk mengelola saldo kas usaha yang optimal dengan baik.
2. Diskusi atau tanya jawab mengenai manajemen kas yang telah dimiliki.
3. Memberikan penyuluhan dan pelatihan dengan cara pemanfaatan kemampuan /skill yang dimiliki pengusaha UMKM yang praktis.

Berikut disajikan kerangka pemecahan masalah:



Gambar 1. Kerangka Pemecahan Masalah

Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran dalam kegiatan pengabdian ini sebanyak 30 orang Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Kegiatan ini juga diharapkan bisa dihadiri seluruh pelaku Usaha Mikro dan Kecil untuk mendapatkan pengetahuan penyusunan anggaran kas dan kiat pengelolaan kas. Tempat pelaksanaan kegiatan di Ruang Masjid Fathul Jannah Kelurahan Kandang Limun. Waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian pada bulan Mei 2023.

Metode Penerapan Pengabdian

Kegiatan ini berupa penyuluhan dan pelatihan manajemen kas khususnya pada tahap pemanfaatan skill yang dimiliki. Penyuluhan ini menggunakan metode ceramah, tanya jawab, diskusi. Penyuluhan ini dibagi dalam 3 tahap kegiatan yaitu:

1. Tahap persiapan; tahap ini merupakan tahap yang paling utama dalam persiapan bahan penyuluhan dan bahan peraga.
2. Tahap pelaksanaan; tahap ini dilakukan selama 2 hari dengan rincian kegiatan sebagai berikut: 1) *hari pertama*, seluruh peserta pelatihan dan penyuluhan mendapatkan sajian materi dari pelaksana kegiatan pengabdian, kemudian peserta memaparkan permasalahan yang dialami dalam penyusunan rencana usaha dan penjualan produk, selanjutnya pelaksana akan memberikan saran dan rekomendasi dalam penyelesaian permasalahan tersebut. 2) *hari kedua*, merupakan hari simulasi perencanaan kas dan cara-cara pengendalian internal yang harus dilakukan.
3. Tahap *Monitoring* dan evaluasi (Monev), tahap ini akan dilakukan pendampingan dengan pemanfaatan *google form* selama 2 bulan setelah kegiatan berupa diskusi dan *sharing* informasi melalui *FGD WhatsApp*.

Keterkaitan

Kegiatan ini memiliki keterkaitan dengan pihak-pihak yang menerima manfaat secara langsung dan tidak langsung, yaitu:

1. Pemilik UMKM dan Pegawai UMKM; dapat meningkatkan daya saing UMKM dan dapat memperoleh masukan dalam mengoptimalkan sumber penerimaan dan mendayagunakan fasilitas yang dimiliki perusahaan.
2. Bagi Universitas Bengkulu; terlaksananya tridharma perguruan tinggi dan berperan aktif Universitas Bengkulu dalam pembangunan di Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.
3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis; sebagai bentuk terwujudnya pengabdian bagi pengelola UMKM dan terlaksananya kerjasama dengan Lurah Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

Rancangan Evaluasi

Evaluasi akan dilakukan selama kegiatan penyuluhan berlangsung yaitu pada bulan ke dua dan tiga (bulan ke-2 & 3).

Jadwal Pelaksanaan

Adapun jadwal kegiatan penyuluhan dan pelatihan manajemen kas adalah seperti pada tabel berikut:

Tabel 3. Jadwal Kegiatan

No	Keterangan	Bulan ke-		
		1	2	3
1	Persiapan			
2	Pelaksanaan: a. Penyuluhan Perencanaan kas b. Pelatihan Manajemen Kas c. Pengendalian Internal Kas			
3	Evaluasi dan <i>Monitoring</i>			
4	Penyusunan Laporan Akhir			
5	Penggandaan Laporan			

HASIL

Pelaksanaan pengabdian ini dilaksanakan di Ruang Masjid Fathul Jannah Rt 13 Kelurahan Kandang Limun Kota Bengkulu. Peserta pelatihan berjumlah 25 orang pelaku UMKM di Kelurahan Kandang Limun. Hasil kegiatan ini sangat baik sebagaimana yang diharapkan oleh tim pelaksana pengabdian, hal ini dapat dilihat dari:

1. Respon para peserta yang sangat antusias mengikuti tahap demi tahap pelaksanaan pengabdian pada masyarakat ini.
2. Sebagian besar para peserta aktif dalam tanya jawab baik mengenai proses perencanaan kas, pemanfaatan kas dan cara penatausahaan kas.
3. Partisipasi aktif para peserta dalam mewujudkan pengelolaan kas yang efektif sangat tinggi.
4. Para peserta sangat antusias berdiskusi tentang peluang dan cara pengelolaan kas, seperti keinginan untuk mewujudkan kemudahan dalam berinteraksi dengan pembeli.

Berdasarkan hasil evaluasi dan *monitoring* yang dilakukan tim pengabdian, umumnya para peserta telah memahami proses pengelolaan kas yang harus mereka terapkan dalam usaha yang mereka miliki. Hasil yang telah mereka ilustrasikan/demonstrasikan sangat memuaskan. Berikut foto kegiatan pengabdian:



Gambar 2. Kegiatan Pelatihan Manajemen Kas bagi Pelaku UMKM Kelurahan Kandang Limun Kota Bengkulu

Hasil kegiatan pengabdian ini juga telah mencapai sasaran yang diinginkan oleh tim pelaksana pengabdian yaitu adanya diantara peserta yang menindaklanjuti keterampilan ini untuk menjadikannya sebagai peluang pencegahan kehilangan pendapatan dan pelanggan.

Terlaksananya kegiatan pengabdian pada masyarakat ini didukung oleh berbagai faktor, diantaranya adalah:

1. Para peserta sangat antusias mengikuti penyuluhan.
2. Adanya fasilitas dari pihak pelaksana
3. Materi yang diberikan sesuai kebutuhan yang mereka harapkan
4. Adanya kemudahan akses dari Kepala Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu

Berikut foto kegiatan pengabdian manajemen kas bagi pelaku usaha di Kelurahan Kandang Limun Kota Bengkulu:



Gambar 3. Foto Bersama Pelaku UMKM, Kepala Kelurahan Kandang Limun dan Tim Pengabdian Universitas Bengkulu

Disamping itu, faktor penghambat dalam kegiatan ini adalah adanya sikap pesimis dari peserta untuk memperoleh mengwujudkan penerimaan kas dari sumber pinjaman dan kemampuan fasilitas kredit yang menguntungkan bagi pelaku usaha UMKM di Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Terbatasnya bagi tim pengabdian untuk dapat membina secara langsung proses pendampingan. Hasil akhir kegiatan ini, para peserta meminta adanya kegiatan yang berkelanjutan terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan khususnya pelatihan penyusunan laporan keuangan berbasis alat bantu komputer, serta proses pendaftaran sertifikat halal bagi produk yang mereka hasilkan. Diakhir kegiatan pelatihan, Tim memberikan cendermata kepada Kepala Kelurahan Kandang Limun berupa plakat. Berikut foto penyerahan plakat:



Gambar 4. Penyerahan Plakat kepada Kepala Kelurahan Kandang Limun Kota Bengkulu

DISKUSI

Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan di Ruang Masjid Fathul Jannah Rt 13 Kelurahan Kandang Limun Kota Bengkulu telah berjalan dengan baik. Partisipasi dari 25 orang pelaku UMKM di Kelurahan Kandang Limun merupakan bukti nyata kesuksesan kegiatan ini. Dapat terlihat dari beberapa indikator berikut:

Pertama, respon para peserta yang sangat antusias mengikuti setiap tahap pelaksanaan pengabdian pada masyarakat ini menunjukkan tingkat minat yang tinggi terhadap materi yang disampaikan. Keterlibatan mereka secara aktif dalam tanya jawab mengenai proses perencanaan kas, pemanfaatan kas, dan cara penatausahaan kas juga mengindikasikan tingkat pemahaman yang baik terhadap materi. Kedua, sebagian besar peserta menunjukkan partisipasi aktif dalam upaya mewujudkan pengelolaan kas yang efektif. Hal ini mencerminkan keseriusan mereka dalam mengaplikasikan pengetahuan yang mereka peroleh dalam usaha mereka. Ketiga, para peserta juga menunjukkan antusiasme dalam berdiskusi mengenai peluang dan cara pengelolaan kas, termasuk keinginan untuk memudahkan interaksi dengan pembeli. Ini menunjukkan bahwa mereka memiliki semangat untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas usaha mereka.

Hasil evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh tim pengabdian menunjukkan bahwa umumnya para peserta telah memahami proses pengelolaan kas yang harus mereka terapkan dalam usaha mereka. Hasil demonstrasi yang mereka tunjukkan juga sangat memuaskan, mengindikasikan bahwa pengetahuan yang diberikan telah benar-benar diterapkan dengan baik. Selain itu, kegiatan pengabdian ini juga berhasil mencapai sasaran yang diinginkan oleh tim

pelaksana pengabdian, yaitu adanya peserta yang mampu mengimplementasikan keterampilan ini sebagai langkah pencegahan terhadap kehilangan pendapatan dan pelanggan.

Faktor pendukung dalam keberhasilan kegiatan ini termasuk antusiasme peserta dalam mengikuti penyuluhan, fasilitas yang disediakan oleh pihak pelaksana, materi yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka, serta kemudahan akses dari Kepala Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Namun, ada juga faktor penghambat yang perlu diperhatikan. Sikap pesimis dari peserta terkait dengan memperoleh penerimaan kas dari sumber pinjaman dan kemampuan fasilitas kredit yang menguntungkan bagi pelaku usaha UMKM merupakan tantangan yang perlu diatasi. Terbatasnya kemampuan tim pengabdian untuk memberikan pendampingan secara langsung juga dapat menjadi kendala dalam proses pembinaan.

Dalam mengakhiri kegiatan pelatihan, para peserta menyampaikan harapan untuk adanya kegiatan yang berkelanjutan, khususnya terkait pelatihan penyusunan laporan keuangan berbasis alat bantu komputer dan proses pendaftaran sertifikat halal bagi produk yang mereka hasilkan. Tim pengabdian juga memberikan penghargaan berupa plakat kepada Kepala Kelurahan Kandang Limun sebagai bentuk apresiasi atas dukungan yang diberikan. Hasil kegiatan pengabdian ini memberikan gambaran positif terkait dengan antusiasme dan partisipasi aktif para peserta, serta keberhasilan dalam memahami dan mengimplementasikan konsep pengelolaan kas dalam usaha UMKM di Kelurahan Kandang Limun Kota Bengkulu.

KESIMPULAN

Dari rangkaian pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Para peserta memperoleh pemahaman tentang proses pengelolaan kas.
2. Para peserta juga telah memahami tentang tata cara penyusunan anggaran kas yang harus mereka lakukan dalam pengelolaan usaha.
3. Para peserta memperoleh wawasan tentang mekanisme pencegahan hilangnya pendapatan dan pelanggan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini berjalan dengan baik tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang bersangkutan. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Bengkulu yang telah memberi kepercayaan kepada kami untuk melaksanakan kegiatan ini.
2. Kepala Kelurahan Kandang Limun Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.
3. Ketua Program Studi Magister Akuntansi FEB Universitas Bengkulu beserta jajarannya yang telah memfasilitasi dan mendanai kegiatan pengabdian ini.
4. Semua pihak yang telah membantu kelancaran kegiatan ini.

DAFTAR REFERENSI

- Amir, M. Taufiq. (2005). *Dinamika Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 62-63
- Dinas Koperasi dan UKM. (2019). *Perkembangan Data Usaha UMKM Kota Bengkulu tahun 2018*. Kota Bengkulu
- Djamin, Zulkarnaen. 1984. *Perencanaan dan Analisis Proyek*. Jakarta: LP-FE Universitas Indonesia.
- Griffin, Ricky W. 1996. *Management*. 5th Edition. U.S.A: Houghton Mifflin Company.
- Halim, Abdul, 2003, *Auditing (Dasar-dasar Audit Laporan Keuangan)*, Edisi ke-3, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Husein Umar. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ichsan, Moch., Kusnadi, dan M. Syaifi. 2000. *Studi Kelayakan Proyek Bisnis*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). *Perkembangan Data Usaha UMKM dan Usaha Besar tahun 2018-2019*. (Online), (www.depkop.go.id), diakses pada 15 April 2023)
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks.
- Kumalahadi. (2012). *Psikologi Kepribadian*. Cetakan Ke-1. Diva Press: Yogyakarta
- Lubis, Arfan Ikhsan. (2014). *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Messier, 2014, *Jasa Audit dan Assurance*, Edisi ke-8, Buku 1 & 2, Jakarta, Salemba Empat.
- Republik Indonesia. (2021) Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
- Todaro, Michael P. (1998). *Pembangunan Ekonomi di Dunia Ketiga*. Edisi Ketujuh, terjemahan., Jakarta: Penerbit Erlangga
- Ukas, Maman. 2004. *Manajemen: Konsep, Prinsip dan Aplikasi*. Bandung: Agnini.
- Wibowo. (2006). *Manajemen Perubahan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada,