

Motivasi Usaha dan Penyuluhan Teknik Peningkatan Pelayanan Usaha Rumah Tangga di Sidomulyo Barat, Kota Pekanbaru

Dian Febrina¹, Putra Budi Ansori*² Dinda Genta Wicara³ Diana Sri Dewi⁴ Nurhayana⁵

^{1,2,3,4,5} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau

Jln. HR. Subrantas No. 57 Km 12,5 Panam-Pekanbaru

Corresponding Author: pbansori@gmail.com

Received: 28 May 2024, Revised: 2 June 2024, Accepted: 16 July 2024

DOI: <https://doi.org/10.54099/jpma.v3i3.1056>

Abstrak

Tujuan Pengabdian masyarakat ini adalah memberikan penyuluhan untuk memberikan semangat usaha usaha dan teknik peningkatan pelayanan usaha pada usaha rumahan yang ada di RT 08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat, Kecamatan Tuah Madani. Target minimal kegiatan adalah mampu menambah pengetahuan dan memberi semangat kepada ibu-ibu yang sudah memiliki usaha maupun usaha yang baru akan dirintis. Kegiatan dilaksanakan pada yaitu : Sabtu dan Minggu, 04-05 Mei 2024, melalui rapat disepakati tempat dilakukan di Perumahan Vila Bunga Arengka Blok. C 1, RT.08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, Riau. Peserta terdiri dari 23 orang ibu rumah tangga, 14 orang ibu-ibu sudah mempunyai usaha kue, usaha laundry, usaha makanan prozen, kedai harian, pembuatan bumbu pecal dan tahu pedas. Hasil pengabdian masyarakat ini adalah Pertama, peserta mendapat pengetahuan baru berdasarkan berbagai pengalaman oleh pelaku usaha sukses agar peserta yang sudah memiliki usaha dapat memperbaiki manajemen usaha, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan meperluas jaringan pertemanan termasuk melakukan kontrol keuangan secara tepat guna agar usaha dapat maju. Kedua, setelah mendapatkan penyuluhan juga dapat dengan mudah dan sungguh-sungguh dapat mendapatkan penghasilan rutin dari penjualan online maupun offline. Berdasarkan hasil praktik penjualan secara online dalam 20 jam dan mampu menghasilkan uang rata-rata sebesar Rp 22.000 dari memanfaatkan secara positif media sosial dan jaringan pertemanan

Kata kunci: Penyuluhan, Motivasi Usaha, Pelayanan terhadap pelanggan,

Abstract

The aim of this community service is to provide counseling to provide business enthusiasm and techniques for improving business services in home businesses in RT 08 RW 11 West Sidomulyo Village, Tuah Madani District. The minimum target of the activity is to be able to increase knowledge and provide encouragement to mothers who already have businesses or new businesses that are about to be started. The activity was carried out on: Saturday and Sunday, 04-05 May 2024, through a meeting it was agreed that the location would be at the Vila Bunga Arengka Blok Housing Complex. C 1, RT.08 RW 11 West Sidomulyo Village, Tuah Madani District, Pekanbaru City, Riau. The participants consisted of 23 housewives, 14 women who already had cake businesses, laundry businesses, prozen food businesses, daily stalls, making pecal spices and spicy tofu. The results of this community service are: First, participants gain new knowledge based on various experiences from successful business actors so that participants who already have businesses can improve business management, improve the quality of service to customers and expand their network of friends, including carrying out appropriate financial controls so that their businesses can progress. Second, after receiving counseling you can easily and truly earn regular income from online and offline sales. Based on the results of online sales practice in 20 hours and was able to earn an average of IDR 22,000 from making positive use of social media and friendship networks

Keywords: Counseling, Business Motivation, Customer Service

1. PENDAHULUAN

Perempuan mandiri secara ekonomi merupakan satu tolok ukur meningkatnya kesejahteraan. Terlebih lagi bila kaum perempuan (ibu-ibu dan remaja putri) memiliki tingkat pendidikan tinggi, memiliki semangat berusaha dan bebas beraktivitas diluar maupun didalam rumaah, maka dapat menjadi tanda kesejahteraan keluarga meningkat. (Setiawati & Rozinah : 2020) . Peluang usaha saat ini terbuka lebar dan datang dari segala arah termasuk dari bisnis online melalui *handphone*, seharusnya ibu-ibu rumah tangga dapat membuka usaha secara online mapun offline sebagai bentuk kegiatan produktif ibu-ibu rumaah tangga. Banyak pilihan usaha, seperti membuat dan menjual kue dan roti, lauk-pauk serta makanan ringan lainnya. Atau dapat pula usaha jasa seperti usaha laundry, usaha penitipan anak, atau mengajar calistung (baca tulis dan menghitung). Kenyataan selama ini bahwa usaha tidak berkembang, sepi order dan kemudian usaha tutup. Alasan yang sering muncul atas situasi ini adalah kalah bersaing dan sudah terlalu banyak pelaku usaha yang sama. Tidak pernah dievaluasi apa penyebab kurang diminati: apakah karena rasa yang tak sesuai selera konsumen, atau harga yang di tetapkan terlalu tinggi, atau pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan.

Mengingat pemberdayaan perempuan dalam bidang ekonomi merupakan satu indikator peningkatan kesejahteraan keluarga. Bila perempuan memiliki peningkatan pengetahuan, memiliki kesempatan untuk berusaha dan akhirnya memiliki pendapatan yang mandiri maka akan terjadi peningkatan kesejahteraan keluarga tersebut. Salah satu caranya adalah melibatkan dan mendorong perempuan terlibat dalam kegiatan produktif berupa pelatihan keterampilan dan motivasi usaha. (Ansori, et.al., 2024)

Diharapkan penyuluhan ini dapat: *pertama*, dapat memotivasi ibu-ibu untuk memperbaiki manajemen usaha maupun peningkatan pelayanan terhadap pelanggan. *Kedua*, memberikan semangat cara cepat berjualan secara online dengan cara menjadi penjual dari usaha yang sudah berjalan (bentuknya praktek dan tawaran konkret dari dua jenis produk dari usaha yang berbeda). *Ketiga*, kegiatan ini menjadi inspirasi untuk membuat kemandirian dan jiwa wirausaha untuk dapat menciptakan peluang bisnis dan lapangan kerja..

Kelompok Arisan ibu-ibu RT 08 RW11 adalah wadah silaturahmi dan pelaksanaan kegiatan produktif di tingkat RT 08 yang pelaksanaan dilakukan setiap bulan di rumah peserta arisan secara bergantian sesuai dengan kesepakatan setiap bulannya. Selain kegiatan arisan rutin adalah pertemuan ini juga mengharuskan ibu-ibu RT untuk kegiatan praktik dan juga ceramah yang dilaksanakan Kelompok Kerja (Pokja) yang terdiri dari 5 ibu-ibu setiap kelompoknya. Maka Kelompok Arisan ibu RT 08 RW 11 ini terdiri dari Enam Pokja yang secara bergiliran mengisi acara arisan. Ibu-ibu Arisan ini sebagian besar membantu suami secara ekonomi dengan cara berdagang online, membuat kripik dan ada juga yang memiliki usaha kue maupun makanan.

Kegiatan ini dimaksudkan untuk memberikan motivasi baru untuk usaha produktif dan latihan cara meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Sedangkan target kegiatan: *pertama*, memberi pengetahuan baru dari "berbagi pengalaman" dari pelaku usaha yang sudah sukses khususnya ibu-ibu arisan RT.08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat tentang memperbaiki manajemen usaha dan pelayanan yang memuaskan. *Kedua*, Melakukan praktek menjual produk makanan secara online dari usaha yang sudah berjalan yang dilakukan ibu-ibu arisan RT.08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat tentang pemanfaatan media sosial secara positif. *Ketiga*, mampu memberikan motivasi terhadap ibu-ibu arisan RT.08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat untuk berani untuk berproduksi dan bergerak yang diikuti oleh kepastian kualitas produk dan pelayanan.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dilakukan oleh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau (STIE-Riau) pada 04 Mei 2024. Lokasi kegiatan di Perumahan Vila Bunga Arengka Blok. C 1, RT.08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, Riau. Acara dimulai dari jam 13.30 sampai Jam 17.30. Perlu dijelaskan bahwa kegiatan ini menggunakan Metode penyuluhan yang dilanjutkan diskusi dan tanya jawab. Pemilihan metode ini berdasarkan pertimbangan bahwa penyuluhan motivasi dan peningkatan pelayanan usaha perlu penjelasan dan praktik langsung berupa bertukar pengalaman usaha dan praktek menjual online pisang bolen dan bakpia sebagai hasil yang diharapkan dari sebuah kegiatan. (Hamdan et al, 2020; Yapentra, et al, 2023; Nisa, et.al: 2021).

Berikut ini tahap-tahap kegiatan PKM ini :

- 1) Tahap Persiapan . Tahapan ini, lima orang Dosen STIE Riau mengadakan pertemuan pada tanggal 28 April 2024 untuk membuat kegiatan PKM yang disepakati tema tentang Penyuluhan Motivasi Usaha dan Teknik Peningkatan Pelayanan Usaha Ibu Rumah Tangga pada ibu-ibu RT 08. Kemudian disepakati: waktu pelaksanaan, bentuk kegiatan, sasaran kegiatan, dan persiapan teknis. Serta persiapan lain yang sifatnya memastikan acara bisa terlaksana dengan lancar. Semuanya hasil pertemuan ini disusun dalam kesepakatan ini disusun dalam Proposal Kegiatan PKM. Dalam persiapan ini juga Tim memastikan: Pembicara dari usaha yang sudah berhasil dengan point utama adalah berbagi pengalaman tentang manajemen usaha yang baik, pelayanan dan membanung jaringan pertemanan. Sebagai penyemangat dan bentuknya praktek disepakati teknik menjual online produk yang sudah laku (laris) dipasaran.
- 2) Tahap Pelaksanaan PKM. Kegiatan dilaksanakan pada Sabtu 04 Mei 2024 yang dimulai dengan Pembukaan dan Bina Suasana sebagai pengenalan. Kemudian dilanjutkan dengan penyuluhan, diskusi dan tanya jawab langsung. Sepanjang waktu kegiatan maka dapat disimpulkan berjalan sesuai rencana dan lancar.
- 3) Evaluasi Kegiatan PKM. Sebagai bentuk penilaian singkat tentang kegiatan maka Tim Dosen merumuskan hasil-hasil kegiatan berupa catatan-catatan saat diskusi yang disusun dalam laporan akhir kegiatan PKM. Ketua Panitia Dian Febrina dan Anggota Tim menyerahkan laporan kegiatan ke Pimpinan STIE Riau melalui Ketua LPPM STIE Riau.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Kegiatan dimulai jam 13.30 WIB sampai pukul 17.30 dengan peserta sebanyak 23 orang Ibu Rumah tangga dan remaja di Perumahan Vila Bunga Arengka Blok. C 1, RT.08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Adapun materi kegiatan ini disampaikan dalam tiga Sesi, yaitu:

1. Bina suasana dan pengenalan peserta, Ceramah: Langkah Memulai Usaha (Sebuah Pengalaman)
2. Praktek melakukan penjualan online dengan menjual dua produk yang sudah jalan (laku di pasaran)
3. Diskusi, tanya jawab dan solusi terhadap hambatan usaha.

Sesi 1 : Saat kegiatan dimulai, penyuluh memperkenalkan diri bahwa beliau merupakan pelaku usaha mandiri dan menegaskan bahwa penyampaian ini bukanlah menggurui, tetapi berbagi

pengalaman selama usaha. Pemateri pertama ini adalah Bapak Masrizal yang merupakan usaha roti Pisang Bolen dan kue Sus dengan Merk “Barokah Bakery”. Beliau menyampaikan bahwa:

“Memang untuk menjadi wirausahawan apalagi makanan tidaklah mudah. Tetapi tidaklah sesulit yang dibayangkan banyak orang, karena sebenarnya berwirausaha dapat dipelajari oleh setiap orang. Kemauan dan kemampuan untuk mengambil risiko merupakan salah satu nilai utama dalam usaha. Memulai usaha merupakan langkah pertama untuk menguji rencana kita (pikiran) di lapangan dan terbuka sudah pintu sukses”.

Berikut lima Langkah Memulai Usaha usaha menurut bapak Masrizal: **Pertama, Pilih Usaha yang kita minati dan memiliki pengetahuan untuk memulai usaha.** Kita harus paham Siapa calon pelanggan, tempat beli bahan baku dan mengerti berapa harga yang akan ditetapkan. **Kedua, Perluas dan perbanyak jaringan bisnis dan pertemanan.** Karena melalui jaringan pertemanan inilah seringkali datang pesanan pembelian, muncul tawaran pengembangan usaha dan kemudahan masuk ke satu instansi atas rekomendasi dari jaringan pertemanan ini. **Ketiga, berdasarkan pengalaman: Pilihlah keunikan dan kelebihan dari produk yang kita.** Contoh saya Pisang Bolen dengan bahan yang segar dan tepung yang premium, lalu dibuat bungkus merk yang menarik; rasa yang berbeda dengan produk sejenis yang ada. Alhamdulillah dalam setiap hari kami menerima order 400 kotak setiap hari di dua toko oleh-oleh. **Keempat, Jaga Kualitas Layanan dan jaga merk kita.** Menjaga Kualitas layanan dan jaga merk merupakan suatu yang penting dalam memulai usaha. Seringkali kita ketika memulai berusaha, melupakan faktor nama baik, kredibilitas dan pandangan orang terhadap produk/jasa kita. Makanya walaupun hari raya Roti Bolen kami harus tetap ada. **Kelima, ini penting sekali yaitu kita harus berhemat dalam operasional secara terencana** serta sisihkan uang untuk modal kerja dan agar dapat memperbaharui alat-alat produksi. Misal memperbaharui open, yang dulu hanya 12 cetakan yang bisa masuk sekarang sudah 30 cetakan. Nah alat ini juga yang menjaga cita rasa kita terjaga, selain bahan-bahan berkualitas baik dan teknik pengerjaan yang dilakukan pekerja yang sudah dilatih.

Sesi 2 : Penitia memandu peserta untuk menulis tiga nama yang ada di *handphone* dengan menjual dua produk yang sudah jalan (laku di pasaran). Praktek ini untuk memastikan bahwa peserta dapat jualan terhadap dua produk yang sudah memiliki pasar. Harapannya, peserta dapat membuktikan bahwa harga produk tersebut bersaing dan mampu berbagi dengan penjual. **Produk pertama merupakan Pisang Bolen** yang biasa di jual di toko oleh-oleh seharga Rp 36.000 per kotak, tapi di rumah produksi kita cukup membayar Rp 25.000 per kotak. **Produk kedua merupakan bakpia kering** yang biasa di jual di toko oleh-oleh Rp 15.000 per kotak, tapi di rumah produksi hanya Rp 10.000.

Maka panitia menugaskan ke semua peserta untuk menjual dalam 24 jam dari acara ini sampai jam 15.00 WIB pada Minggu 05 Mei 2024 berapa jumlah yang terjual masing-masing peserta. Sesi ini untuk menyemangati peserta cara mencari uang tanpa produksi tetapi menggunakan cara agar jumlah uang yang diterima sebagai hasil jualan lebih banyak.

Sesi 3 : Kemudian dilanjutkan dengan tanggapan dari para peserta penyuluhan yang diantaranya yaitu:

pertama, pertanyaan tentang cara mengatasi masalah kurang permodalan. Ditanggapi berdasarkan pengalaman bahwa usaha yang sudah berjalan dan pengaturan keuangan yang benar maka akan mudah dapat pinjaman dari Bank, Saudara maupun teman. Contoh setelah berjalan enam bulan saya dapat kepercayaan untuk membeli bahan yang dibayar diakhir minggu, lalu

cetak kotak juga saya bisa cetak per minggu dan kemudian setelah berjalan 1 tahun dengan arus kas yang terlihat di rekening maka dapat kepercayaan dari Bank untuk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sebesar Rp 20 juta dengan syarat kita menjaga angsuran setiap bulan. Kedua, cara meningkatkan jumlah pelanggan. Ditanggapi dengan secara rajin menjaga pelanggan awal dengan menanyakan rasa, pelayanan dan kekuarangan dari produk kita dibanding yang lain. Ketiga, bagaimana cara membuat merk terkenal. Berdasarkan kami adalah kita menjaga hubungan baik dan memberikan pelayanan berupa tester makanan setiap Jum'at dan juga menerima masukan dari toko tempat kita titip. Contoh kami pernah membuang 1.000 kotak yang sudah dicetak karena belum dilapis dengan plastik yang tahan panas dan menyebabkan kue kami agak berbau. Itulah cara membuat merk kita semakin baik dan terjaga.

Berikut Dokumentasi photo sebagai tampilan kegiatan:



Berdasarkan hasil pengabdian yang dilaksanakan pada tanggal pada 04 Mei 2024 dan panitia menerima laporan peserta pada 05 Mei 2024: berjalan lancar dan target tercapai sesuai dengan rencana. Peserta mendapat pengetahuan baru tentang teknik memperbaiki manajemen usaha, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan memperluas jaringan pertemanan termasuk melakukan kontrol keuangan secara tepat guna agar usaha dapat maju. Berdasarkan laporan dari peserta dalam menjual online dengan menghubungi teman yang ada di Handphone masing masing peserta selama lebih kurang 20 jam dan terkonfirmasi dengan pemilik produk Kue Pisang Bolen dan Kue Bakpia maka peserta dengan hasil penjualan terendah adalah Rp 15.000 dan yang tertinggi Rp 34.000, dengan rata-rata hasil penjualan seluruh peserta sebesar Rp 22.000 dari memanfaatkan secara positif media sosial dan jaringan pertemanan

Kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk melihat seberapa jauh pengetahuan peserta pengabdian kepada masyarakat ini memahami tentang penyuluhan motivasi usaha dan peningkatan pelayanan pelanggan yang diberikan. Salah satu indikator tingkat keberhasilan bisa dilihat dari kesediaan masyarakat dijadikan mitra dalam pengabdian ini. Dari 30 orang yang diundang, yang datang ada 23 orang. Berarti yang bersedia mencapai 76 %. Kondisi ini dinilai berhasil karena target yang ditetapkan adalah hadir 50% saja. Kemudian keberhasilan kegiatan ini juga bisa dilihat dari pengetahuan, pemahaman dan keterampilan ibu-ibu arisan pada RT 08 telah meningkat.

Kesimpulan dan Saran

Dari hasil pengabdian masyarakat yang dilaksanakan dengan mitranya ibu-ibu arisan RT 08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani yang dimaksudkan untuk

memberikan motivasi baru untuk usaha produktif dan latihan cara meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, maka dapat disimpulkan: *Pertama*, peserta mendapat pengetahuan baru berdasarkan berbagai pengalaman oleh pelaku usaha sukses agar peserta yang sudah memiliki usaha dapat memperbaiki manajemen usaha, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan meperluas jaringan pertemanan termasuk melakukan kontrol keuangan secara tepat guna agar usaha dapat maju. *Kedua*, setelah mendapatkan penyuluhan juga dapat dengan mudah dan sungguh-sungguh dapat mendapatkan penghasilan rutin dari penjualan online maupun offline. Berdasarkan hasil praktik penjualan secara online dalam 20 jam dan mampu menghasilkan uang rata-rata sebesar Rp 22.000 dari memanfaatkan secara positif media sosial dan jaringan pertemanan

Hasil kegiatan ini juga dapat memberikan beberapa saran untuk kegiatan selanjutnya yaitu: *Pertama*, diharapkan kepada dosen dan tim pengabdian kepada masyarakat untuk melakukan tidak lanjut pada mitra pengabdian dengan materi lanjutan yang lebih spesifik tentang metode pencatatan keuangan usaha, cara mengurus perizinan, cara mendapatkan modal dengan mengundang pihak perbankan. *Kedua*, diharapkan pada pihak kampus untuk bisa menjadi sponsor atau memberikan dukungan dana untuk acara pengabdian masyarakat selanjutnya berkaitan dengan pengembangan usaha rumahan yang lebih beragam dan berbagi informasi semakin dalam untuk dapat memiliki keterampilan usaha yang bernilai komersil sehingga bisa merekrut tenaga kerja dan menjadi sumber pemasukan ekonomi yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Rizka, Paramita Vita, Kusumayanti Heny, Wahyuningsih, Sembiring Maranatha, dan Rani Dina Elvia. 2018. Produksi Sabun Cuci Piring Sebagai Upaya Peningkatkan Efektivitas Dan Peluang Wirausaha. Jurnal : METANA Juni 2018 Vol. 14(1):15-18
- Desweni Selly Prima, Maruli Andre Lamhot, Gukguk Anju Sanjaya Raja, Fenanda Audry, Sihombing Devi Ananda Elisa, Siregar Doni Samuel, Br.Panjaitan Eka Marurat, Sihombing Hotreni Nelka, Lestari Lenny, dan Silitonga Helmina. 2023. Sosialisasi Pembuatan Sabun Cuci Piring Hand Made dengan Sensasi Aroma Buah. Maspul Journal Of Community Empowerment, Vol 5 No. 2 (2023) page 181-186. DOI: <https://doi.org/10.33487/mjce>
- Ansori, P.B., & Al, E. (2023). Penyuluhan Bank Digital untuk Kegiatan Produktif di Kelurahan Sidomulyo Barat, Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi, 2 (3). Article 3
- Ansori, P. B., Febrina, D., Wicara, D. G., Dewi, D. S., & Nurhayana, N. (2024). Pelatihan Pembuatan Sabun Cuci Piring Pada ibu-ibu Arisan RT 08 RW 11 Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru:-. Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi, 3(1), 14- 20.
- Hamdan Umar, Bakri Supardi A, Syathiri Ahmad dan Tripermata Lukita. 2020. Penyuluhan tentang Financial Technology di Desa Kerinjing, Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir. Sricommerce; Journal of Sriwijaya community Service, 1(1): 1-8, 2020.
- Setiawati, E & Rozinah, S. 2020. Pemberdayaan Ibu-Ibu Rumah Tangga Dalam Upaya Meningkatkan Ekonomi Keluarga Melalui Pengelolaan Usaha Rumahan di Tangerang

Selatan. Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.4, No.2, Agustus 2020 Hal 231 – 240

Yapentra Arhipen, Ansori Putra Budi, Risman, Aqsa Muh. Ali, Harwina Yulia, Sri Dewi Diana, Srimulatsih Mahbubah. 2023. Training on Making Liquid Laundry Soap as an Effort to Realize a Home Industry MSME Unit for Women Residents of Talang Sungai Limau Village, Rakit Kulim District, Indragiri Hulu Regency, Riau Province. Aurelia: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia. Vol. 2 No. 1 January 2023

Nisa Nur Ihda Farikhatin, Sudarmi Dyan Hatining Ayu, Saifulloh. 2021. Pelatihan Pembuatan Sabun Cuci Piring sebagai Upaya Pemberdayaan Ibu-ibu PKK di Desa Kutuwetan Kabupaten Ponorogo (*Dish Soap Making Training as an Empowerment Effort for PKK Ladies in Kutuwetan Village, Ponorogo Regency*). JAST : Jurnal Aplikasi Sains dan Teknologi, 5(1), 2021, page 53-59