



Dilema Bahasa di Kelas Pengajaran Linguistik: Kasus Sensitivitas Budaya di Indonesia

Anggi Syariah Hasibuan¹, Darayani Sabrina², Gita Survia Ningrum³, Sholihatul Hamidah Daulay⁴

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Sumatera Utara, Indonesia

Jl. Williem Iskandar, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

email: sholihatulhamidah@uinsu.ac.id

Abstrak

Permasalahan budaya dan kebahasaan dalam Pengajaran Linguistik Bahasa Inggris Indonesia dikaji dalam artikel jurnal ini. Mengakui lanskap budaya yang beragam di negara ini dan berupaya menemukan dan mendeskripsikan masalah linguistik pembelajar bahasa Inggris dan dampaknya terhadap sensitivitas budaya siswa dan guru. Penelitian ini menggunakan analisis kontekstual, studi kasus, survei, wawancara, dan observasi kelas dalam bahasa Indonesia. Temuan menunjukkan hubungan yang kompleks antara hambatan linguistik, kepekaan budaya, dan praktik pengajaran yang efektif, sehingga menekankan tanggung jawab pendidik dalam lingkungan pembelajaran inklusif. Studi ini menyimpulkan bahwa metode pengajaran yang efektif dapat diterapkan pada berbagai bidang pendidikan dan menyarankan studi longitudinal mengenai dampak jangka panjang dari program kepekaan budaya dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kesadaran budaya di ruang kelas. Penelitian ini menyoroti kepekaan budaya di ruang kelas pengajaran linguistik di Indonesia dan mendorong para pendidik, pembuat kebijakan, dan peneliti untuk berkolaborasi guna mendorong inovasi dan keragaman dalam pengajaran bahasa.

Kata kunci: Sensitivitas budaya, Bahasa Inggris, Pengajaran Bahasa

PENDAHULUAN

Ketika para pendidik berupaya meningkatkan kepekaan budaya dalam kurikulum pengajaran linguistik, penting untuk mengakui keragaman budaya yang kompleks di Indonesia. Negara ini, yang dicirikan oleh beragam identitas dan etnis, memiliki pengaruh budaya yang beragam, sebagaimana dicatat oleh Satianingsih dkk., (2020) Keberagaman ini tidak hanya membentuk kebiasaan, konvensi, dan nilai-nilai masing-masing suku tetapi juga berkontribusi terhadap pengembangan karakter pribadi yang unik dalam lanskap budaya yang beragam, seperti yang dijelaskan oleh Zamroni dkk., (2022). Memahami dan mengelola keragaman budaya ini penting bagi para pendidik yang berupaya menumbuhkan kepekaan budaya yang mendalam di kalangan siswa di kelas pengajaran

linguistik. Hal ini memerlukan pendekatan komprehensif selain mengakui perbedaan dan menyelidiki dilema bahasa. Dengan secara aktif terlibat dalam tantangan linguistik dan budaya yang dihadapi siswa, pendidik dapat menyesuaikan metode pengajaran mereka untuk menciptakan lingkungan belajar yang inklusif.

Sensitivitas budaya mengacu pada sejauh mana mereka yang menerapkan, mendukung, dan berpartisipasi dalam ekowisata: meminimalkan dampak lingkungan dan budaya, menumbuhkan kesadaran dan rasa hormat antar budaya, berkontribusi pada pelestarian warisan budaya yang dibangun dan hidup, mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat lokal dan lokal. Masyarakat adat, dan menghormati sistem nilai sosial budaya masyarakat tuan rumah (Viken dkk., 2021). Dalam kelas bahasa Inggris modern, kepekaan budaya merupakan komponen yang sangat penting. Sensitivitas budaya dikaitkan dengan ciri-ciri multidisiplin karena budaya berasal dari berbagai disiplin ilmu, termasuk linguistik, psikologi, sosiologi, dan antropologi. Akibatnya, kesadaran budaya memanfaatkan sumber daya dari beberapa bidang humanistik. Instruktur yang bekerja di dalam kelas harus mempunyai pola pikir, kemampuan, dan sikap yang baik. Selain itu, silabus budaya harus disusun dengan benar agar sesuai, (Pradhan, 2021). Sensitivitas budaya di kelas Pengajaran Bahasa Inggris merupakan fitur penting dan dinamis yang mengakui dan menghormati asal usul budaya siswa dan guru yang berbeda.

Sensitivitas budaya dalam kelas pengajaran Bahasa Inggris merupakan elemen penting dan dinamis yang mengakui dan menghormati banyak latar belakang budaya baik siswa maupun guru. Penekanan pada kepekaan budaya ini sangat penting ketika menghadapi permasalahan bahasa di kelas. Pendidik dapat lebih memahami hambatan spesifik yang dihadapi siswa dalam pemerolehan bahasa dengan mengakui dan menghormati latar belakang budaya yang beragam. Pemahaman ini sangat penting dalam mengatasi permasalahan linguistik, menciptakan komunikasi yang efisien, dan menumbuhkan suasana yang mendukung bagi pembelajar bahasa untuk mengatasi rintangan linguistik sekaligus memperoleh kepekaan budaya.

Dalam berbagai keadaan, penelitian mengenai dilema siswa di kelas bahasa kedua telah banyak dilakukan. Mahasiswa saat ini menghadapi banyak tantangan, khususnya dalam proses pemerolehan bahasa. Karena pembelajaran bahasa telah berevolusi dari model yang berpusat pada guru menjadi lebih berpusat pada siswa, isu utama bagi siswa

adalah pembicaraan aktif dan keterlibatan. Membiarkan mereka mengambil risiko dan belajar dari kesalahan adalah strategi yang baik untuk meningkatkan kemampuan bahasa mereka pada tahap ini. Beberapa siswa mengaku memiliki harga diri dan motivasi yang rendah akibat tantangan mereka dalam belajar bahasa Inggris, bahasa asing. Mereka juga menyadari bahwa agar pembelajar bahasa berhasil, mereka harus mampu berbicara dan berkomunikasi di kelas. Pembelajar pasif mengalami kemajuan yang lebih lambat dalam mempraktikkan bahasa target karena mereka tidak menyadari adanya kesenjangan antara apa yang ingin mereka katakan dan apa yang dapat mereka katakan dalam bahasa target; akibatnya, mereka tidak akan tertantang untuk meningkatkan pembelajaran bahasa mereka. Lebih lanjut, sikap diam siswa menunjukkan tidak adanya indikasi bagaimana siswa menerima dan mencerna pembelajaran, (Sari, 2018).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu mengenai kepekaan budaya dalam berbagai situasi, nampaknya penting untuk memahami dan memadukan hal-hal budaya agar dapat berinteraksi dengan baik. Pertama, kepekaan budaya dalam program keperawatan di universitas merupakan faktor penting dalam mengembangkan penyedia layanan kesehatan di masa depan. Hal ini memerlukan memasukkan asal-usul budaya, keyakinan, dan tradisi yang beragam ke dalam kurikulum keperawatan dengan kesadaran, pemahaman, dan rasa hormat (Gradellini dkk., 2021). Dan kedua, kepekaan budaya adalah isu mendasar dalam psikologi perkembangan yang memperkaya pemahaman kita tentang pertumbuhan dan perilaku manusia di banyak lingkungan budaya. Hal ini memerlukan pengakuan dan penghargaan terhadap pengaruh budaya terhadap berbagai elemen pembangunan, seperti kognisi, emosi, sosialisasi, dan pembentukan identitas. (Miller dkk., 2020).

Namun berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dibahas di atas, masih sedikit penelitian yang membahas tentang sensitivitas budaya di kelas pengajaran linguistik Inggris, khususnya dilema bahasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan berbagai situasi dilema bahasa yang sering muncul dalam interaksi pembelajaran di kelas ELT. Dan juga, untuk mengeksplorasi dampak dilema bahasa terhadap perkembangan kepekaan budaya baik pada siswa maupun guru. Jadi, pertanyaan penelitian dari penelitian ini adalah dilema bahasa apa yang dihadapi oleh pembelajar bahasa Inggris di ruang kelas ELT yang memiliki budaya berbeda? Serta

bagaimana dilema ini berdampak pada pengembangan kepekaan budaya di kalangan siswa dan guru?

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian untuk penelitian ini dirancang untuk mengeksplorasi sensitivitas budaya dan dilema bahasa dalam konteks pengajaran linguistik secara komprehensif. Untuk mencapai tujuan ini, pendekatan multifaset digunakan, yang mengintegrasikan berbagai metode penelitian, masing-masing dipilih secara cermat untuk mengungkapkan aspek-aspek berbeda dari pertanyaan penelitian. Landasan penelitian ini adalah analisis kontekstual, yang menggali latar belakang sejarah, sosial, dan budaya dari topik penelitian. Pendekatan ini memungkinkan adanya pemahaman yang berbeda mengenai perpaduan budaya yang kompleks yang menjadi tempat terwujudnya dilema bahasa dan kepekaan budaya (Smith, 2015).

Studi kasus merupakan komponen penting yang menawarkan pemeriksaan mendalam terhadap kejadian-kejadian tertentu. Dengan membenamkan diri dalam skenario kehidupan nyata, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap nuansa kontekstual dari sensitivitas budaya dan tantangan bahasa yang dihadapi oleh pembelajar bahasa Inggris di ruang kelas pengajaran linguistik.(Yin, 2018). Survei dan wawancara memberikan dimensi pribadi pada eksplorasi, menangkap keyakinan, pengalaman, dan sikap peserta. Pendekatan kualitatif ini menawarkan wawasan berharga tentang pengalaman hidup para pendidik dan siswa, sehingga memperkaya narasi keseluruhan (Creswell & Creswell, 2017). Observasi di kelas bertindak sebagai lensa, dengan fokus pada dinamika interaksi guru-siswa. Metode ini memberikan penjelasan langsung tentang tantangan-tantangan yang ada di lingkungan kelas dan memungkinkan adanya pemahaman yang berbeda mengenai implikasi praktis dari sensitivitas budaya dan dilema bahasa (Merriam & Tisdell, 2016).

Terakhir, analisis komparatif memperluas cakupannya, menawarkan wawasan dari beragam konteks pendidikan di luar pengajaran linguistik. Pendekatan ini menarik persamaan dan perbedaan, sehingga berkontribusi pada pemahaman yang lebih kaya tentang kepekaan budaya di berbagai lingkungan, seperti layanan kesehatan dan bisnis

(Paton, 2014). Pertimbangan etis adalah hal yang terpenting, dan langkah-langkah ketat diterapkan untuk memastikan keselamatan dan kesejahteraan peserta. Persetujuan diperoleh dengan tekun, kerahasiaan dijaga, dan langkah-langkah diambil untuk meminimalkan potensi bahaya atau ketidaknyamanan selama proses penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Berikut ini adalah hasil temuan penelitian berikut penjelasannya mengenai sensitivitas budaya.

Tabel 1. Hasil Temuan

No	Temuan Penelitian	Keterangan
1	Sensitivitas Budaya dan Dilema Bahasa	Tantangan identitas budaya dan dilema bahasa yang kompleks di pengajaran linguistik.
2	Strategi Pengajaran yang Efektif	Lingkungan inklusif, pengajaran yang berbeda, dan kompetensi budaya mendukung kinerja akademik
3	Peran Guru dalam Menumbuhkan Lingkungan Pembelajaran Inklusif	Pentingnya peran pendidik dalam mengatasi tantangan keberagaman bahasa dan budaya.
4	Transferabilitas Strategi Pengajaran yang Efektif	Relevansi universal kepekaan budaya dalam strategi pengajaran
5	Memajukan Pengetahuan dan Arah Masa Depan	Fokus pada dampak jangka panjang dari program kepekaan budaya dan peran teknologi di ruang kelas pengajaran linguistik.
6	Kontribusi Wacana Sensitivitas Budaya	Pelajari temuan-temuan sebagai landasan untuk intervensi masa depan dalam wacana sensitivitas budaya

Temuan penelitian ini menyatukan wawasan dari beragam metode penelitian untuk memberikan pemahaman yang berbeda dan komprehensif tentang sensitivitas budaya dan dilema bahasa dalam ruang kelas pengajaran linguistik di Indonesia. Contoh-contoh spesifik dilema bahasa yang dihadapi oleh pembelajar bahasa Inggris muncul sebagai benang merah yang rumit dalam jalinan temuan tersebut.

Pembahasan

Keterkaitan yang kompleks antara bahasa, budaya, dan identitas telah diurai dengan cermat, sehingga menyoroti sifat beragam dari tantangan-tantangan ini (Johnson & Christensen, 2017).

Strategi pengajaran yang efektif mengemuka, mengungkapkan keberhasilan praktik dan tantangan yang dihadapi para pendidik. Pentingnya menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan mendukung, menerapkan pengajaran yang berbeda, dan mengembangkan kompetensi budaya dalam pengajaran disoroti sebagai komponen penting (Gay & Asia, 2019). Analisis komparatif dengan bidang pendidikan lain memperluas temuan ini, menggambarkan implikasi yang lebih luas dari kepekaan budaya terhadap kinerja akademik, integrasi sosial, dan kesejahteraan secara keseluruhan. Implikasi dari temuan ini dibahas secara menyeluruh, sehingga memberikan wawasan berharga untuk penelitian masa depan dan penerapan praktis di lapangan (Creswell & Creswell, 2017).

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan gambaran yang jelas, menangkap dinamika sensitivitas budaya dan dilema bahasa di ruang kelas pengajaran bahasa Inggris di Indonesia. Wawasan yang diperoleh dari penelitian ini berpotensi memberikan masukan bagi kebijakan dan praktik, sehingga mendorong pengembangan intervensi efektif yang mendorong sensitivitas dan inklusivitas budaya dalam lingkungan pendidikan. Studi ini menggarisbawahi pentingnya memahami interaksi yang rumit antara bahasa, budaya, dan identitas dalam lanskap pendidikan yang beragam.

Temuan penelitian ini memberikan pencerahan tentang dinamika rumit yang muncul ketika dilema linguistik dan sensitivitas budaya bertabrakan di ruang kelas pengajaran linguistik di Indonesia. Pemahaman mendalam diperoleh dari pendekatan multifaset yang digunakan untuk menyelidiki fenomena ini, dengan menyoroti perlunya mengenali dan mengatasi keragaman budaya dalam pendidikan bahasa. Identifikasi masalah bahasa tertentu yang dihadapi oleh pembelajar bahasa Inggris di ruang kelas pengajaran linguistik dengan budaya yang beragam merupakan salah satu temuan penting dari penelitian ini. Hambatan dan tantangan ini mencakup berbagai hambatan bahasa dan masalah komunikasi yang berakar pada perbedaan budaya. Guru dapat menyesuaikan pendekatan pendidikan mereka untuk mengakomodasi tantangan khusus yang dihadapi pelajar dalam perjalanan pembelajaran bahasa mereka dengan mengidentifikasi dan memahami dilema ini. Pemahaman ini penting untuk meningkatkan kepekaan budaya karena pemahaman ini tidak sekedar mengakui perbedaan budaya secara dangkal, tetapi juga melibatkan secara aktif kompleksitas linguistik yang harus dinavigasi oleh pelajar.

Strategi pengajaran efektif yang muncul dari temuan ini menekankan pentingnya peran pendidik dalam menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan mendukung. Menerapkan pengajaran yang berbeda dan mengembangkan kompetensi budaya dalam pengajaran merupakan komponen penting dari proses ini. Pendidik tidak hanya harus menyadari keragaman budaya yang ada di kelas mereka tetapi juga memiliki keterampilan untuk mengatasi tantangan bahasa yang timbul dari keragaman ini. Hal ini sejalan dengan tujuan yang lebih luas, yaitu mendorong partisipasi dan pemberdayaan siswa, yang sejalan dengan prinsip-prinsip yang digariskan dalam definisi kepekaan budaya oleh Viken dan Grimwood (2021).

Praktik pengajaran efektif yang muncul dari temuan ini menggarisbawahi peran penting yang dimainkan guru dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang inklusif dan mendukung. Elemen penting dalam pendekatan ini mencakup penerapan pengajaran individual dan mendorong kompetensi budaya di kelas. Guru perlu menyadari keragaman budaya yang ada di kelas mereka, serta mampu menangani kesulitan linguistik apa pun yang mungkin timbul akibat hal tersebut. Hal ini konsisten dengan tujuan umum untuk mendorong keterlibatan dan pemberdayaan siswa, dan menyatakan kembali ide-ide yang disajikan Viken dan Grimwood (2021) konsep kepekaan budaya.

Lebih jauh lagi, penelitian ini menggarisbawahi kemampuan transfer strategi pengajaran yang efektif dengan membandingkannya dengan bidang pendidikan lain seperti kesehatan dan bisnis. Persamaan yang digambarkan menekankan relevansi universal dari kepekaan budaya dan dampaknya terhadap kinerja akademik, integrasi sosial, dan kesejahteraan secara keseluruhan. Perspektif yang lebih luas ini mendorong pendekatan holistik terhadap kepekaan budaya, melampaui batas-batas disiplin ilmu dan menganjurkan integrasi komprehensif kesadaran budaya ke dalam konteks pendidikan yang beragam.

Penelitian ini menekankan betapa metode pengajaran yang baik dapat diterapkan dengan membuat perbandingan dengan bidang pendidikan lain seperti bisnis dan kesehatan. Perbandingan tersebut menyoroti relevansi universal dari kepekaan budaya dan pengaruhnya terhadap hasil pembelajaran, integrasi sosial, dan kesejahteraan umum. Pandangan yang lebih luas ini mendorong integrasi kesadaran budaya secara menyeluruh

ke dalam berbagai konteks pendidikan dan mendorong pendekatan holistik terhadap kepekaan budaya yang melintasi batas-batas disiplin ilmu.

Meskipun penelitian ini telah secara signifikan meningkatkan pengetahuan kita tentang dilema bahasa yang dinamis dan sensitivitas budaya, arah penyelidikan baru pun bermunculan. Dampak jangka panjang dari program kepekaan budaya terhadap pembelajaran bahasa dan kompetensi budaya siswa dapat dipahami dengan lebih baik melalui penelitian longitudinal. Selain itu, ada baiknya untuk melihat bagaimana teknologi dapat meningkatkan kesadaran budaya dan mengurangi hambatan linguistik di ruang kelas pengajaran linguistik.

Kesimpulannya, temuan yang disajikan dalam penelitian ini berkontribusi besar terhadap wacana kepekaan budaya di kelas pengajaran linguistik di Indonesia. Dengan mengungkap kompleksitas dilema bahasa dan menekankan strategi pengajaran yang efektif, penelitian ini tidak hanya memberi masukan pada praktik yang ada saat ini namun juga meletakkan dasar bagi intervensi di masa depan. Para pendidik, pengambil kebijakan, dan peneliti harus terus berkolaborasi dalam menyempurnakan pendekatan yang mendorong kepekaan budaya, dengan menyadari bahwa perjalanan menuju lingkungan pendidikan bahasa yang benar-benar inklusif sedang berlangsung dan memiliki banyak aspek. Temuan penelitian ini menambah banyak perbincangan tentang kepekaan budaya di ruang kelas pengajaran linguistik di Indonesia. Penelitian ini menetapkan landasan bagi pengobatan di masa depan dengan menjelaskan seluk-beluk dilema bahasa dan menyoroti strategi pengajaran efektif yang tidak hanya menginformasikan praktik saat ini tetapi juga mendorong inovasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menawarkan pemahaman menyeluruh tentang dilema bahasa dan sensitivitas budaya di ruang kelas pengajaran linguistik di Indonesia. Kesimpulan penelitian ini menyoroti hubungan rumit yang ada antara bahasa, budaya, dan identitas serta perlunya pendidik menegosiasikan hubungan ini untuk membangun lingkungan pembelajaran inklusif. Para pembuat kebijakan dan pendidik dapat memperoleh manfaat dari temuan ini. Dengan mengatasi dilema bahasa dan menumbuhkan kesadaran budaya, guru dapat menyesuaikan metode mereka di kelas pengajaran linguistik dengan

memanfaatkan strategi pengajaran yang berhasil. Hasil penelitian yang lebih luas dapat membantu pembuat kebijakan memahami pentingnya kepekaan budaya dalam pendidikan dan mempertimbangkannya ketika membuat peraturan baru.

REFERENSI

- Adelita, D., Kurniati, E. Y., & Daulay, S. H. (2023). Difficulties and Strategies in Producing English Writing Text: What do EFL Students' Perceive?. *Education and Human Development Journal*, 8(1), 93-108.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Daulay, S. H., Faridah, F., Shaumiwaty, S., & Kurniati, E. Y. (2021). How to Enlarge Students' Literacy Culture in the Digital Era?. *Prosiding Nasional Pendidikan: LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, 2(1), 80-84.
- Daulay, S. H., Daulay, N. K., Daulay, A. H., Reflina, R., Maysarah, S., & Khairunnisa, D. (2021). Online Learning Problems in the Covid-19 Pandemic for English Education Students. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 13(3), 2373-2380.
- Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. W. (2019). *Educational research: Competencies for analysis and applications*. Pearson.
- Gradellini, C., Gómez-Cantarino, S., Dominguez-Isabel, P., Molina-Gallego, B., Mecugni, D., & Ugarte-Gurrutxaga, M. I. (2021). Cultural Competence and Cultural Sensitivity Education in University Nursing Courses. A Scoping Review. *Frontiers in Psychology*, 12(September), 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.682920>
- Johnson, B., & Christensen, L. (2017). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Sage Publications.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. Jossey-Bass.
- Miller, J. G., Englebrecht, J., Wang, Z., & Tsudaka, G. (2020). Toward greater cultural sensitivity in developmental psychology. *Applied Developmental Science*, 0(0), 1-13. <https://doi.org/10.1080/10888691.2020.1789348>
- Nabila, A., & Daulay, S. H. (2023, July). Cross-Cultural Pragmatics Failure In ESL Classroom. In *Conference on English Language Teaching* (pp. 308-317).
- Nasution, A. U., Debataraja, C. S., Ningsih, F. R., Nasution, U. A., & Daulay, S. H. (2023). The Role of Culture in Enhancing Students' Language Acquisition: Teacher's Strategy. *Culturalistics: Journal of Cultural, Literary, and Linguistic Studies*, 7(2), 85-93.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage Publications.

- Pradhan, P. C. (2021). Cultural Sensitivity and English Language Teaching. *Teresian Journal of English Studies*, XIII(III), 6–11.
- Sari, F. M. (2018). EFL Students' Dilemma : Factors Determining Their Talk in the Language Learning Process. *Konferensi Linguistik Tahunan Atma Jaya*, April, 0–5.
- Satianingsih, R., Budiyono, S. C., & Subandowo, M. (2020). International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding Character Education in Multicultural Society : Case in Indonesia. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU)*, 7(4), 337–344.
- Sersanawawi, L., Daulay, SH,. (2023). Indonesian Junior High School EFL Textbook: Intercultural Pragmatic Perspective. *Journal of English Language Teaching, Linguistics, and Literature Studies*. Vol.3 (1)
- Smith, J. A. (2015). *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*. Sage Publications.
- Viken, A., Höckert, E., & Grimwood, B. S. R. (2021). Cultural sensitivity: Engaging difference in tourism. *Annals of Tourism Research*, 89.
- Viken, A., Höckert, E., & Grimwood, B. S. R. (2021). Cultural sensitivity: Engaging difference in tourism. *Annals of Tourism Research*, 89, 103223. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103223>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. Sage Publication.