

## *Implikasi Kualitas Pelayanan Pendidikan, Profesionalisme Dosen Terhadap Kepuasan Masyarakat*

Naufal Ilma

*Institut Agama Islam Negeri Sultan Amai Gorontalo*

### **Abstract**

*With the growing world of business led to the need for human resources at competitive higher. This led to the rapid development of education sektor especially in this case the University. Along with the high demand for education, the number of service providers are also increasingly competing in obtaining the consumer. Commitment to quality customer oriented service is a key prerequisite in the success of the business, particularly in business in services. The quality of educational services at the college level can not be separated from the professionalism of teachers, lecturers existence is the main perpetrator as a facilitator in organizing the lecture. Therefore, quality education services and support faculty profesional community can provide satisfaction for the creation of national education.*

**Keywords:** educational services, the professionalism of teachers, community satisfaction

### **Abstrak**

*Dengan berkembangnya dunia usaha menyebabkan kebutuhan sumber daya manusia di lebih kompetitif. Hal ini menyebabkan perkembangan pesat dari sektor pendidikan terutama dalam hal ini Universitas. Seiring dengan tingginya permintaan untuk pendidikan, jumlah penyedia layanan juga semakin bersaing dalam memperoleh konsumen. Komitmen untuk layanan berorientasi pelanggan berkualitas merupakan prasyarat kunci dalam keberhasilan bisnis, terutama dalam bisnis jasa. Kualitas pelayanan pendidikan di tingkat perguruan tinggi tidak terlepas dari profesionalisme guru, keberadaan dosen adalah pelaku utama sebagai fasilitator dalam mengorganisir kuliah. Oleh karena itu, layanan pendidikan yang berkualitas dan dukungan fakultas komunitas profesional dapat memberikan kepuasan bagi terciptanya pendidikan nasional.*

**Kata kunci:** pelayanan pendidikan, profesionalisme guru, kepuasan masyarakat

### **A. Latar Belakang**

Sejalan dengan program pembangunan di Negara Indonesia, pembangunan di bidang pendidikan di rasa memiliki peran yang sangat strategis. Melalui pembangunan di bidang pendidikan, bangsa kita diharapkan lebih sejahtera. Majunya pendidikan di Negara kita dapat memberikan tolak ukur keberhasilan pembangunan. Dalam pelaksanaan pem-bangunan di bidang pendidikan pemerintah berupaya melaksanakan dengan berpijak pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berkaitan erat dengan adanya Undang- Undang No. 23 tahun 2003.

Dalam memilih lembaga pendidikan

khususnya perguruan tinggi masyarakat sangat selektif bahkan ada sebagian masyarakat yang menempuh pendidikan di luar kota, luar propinsi, luar pulau bahkan luar negeri demi mendapatkan pendidikan yang berkualitas dengan didukung dosen yang profesional sehingga masyarakat merasa puas terhadap pendidikan yang ditempuh. Jumlah penyedia jasa pendidikan yang semakin banyak dan saling bersaing dalam memperoleh konsumen melalui beragam jurusan/program studi yang ditawarkan, fasilitas pendidikan yang menyertai pelayanan dari staf akademik tersebut.

Manusia yang berkualitas merupakan ujung tombak kemajuan suatu Negara.

Pendidikan yang berkualitas dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Untuk membentuk manusia yang berkualitas diperlukan tenaga pendidikan yang berkualitas. Dosen profesional merupakan salah satu komponen yang sangat menentukan dalam penyelenggaraan proses pendidikan di perguruan tinggi, dosen profesional dalam menjalankan tugasnya harus profesional dalam bidang pendidikan dan pengajaran, profesional dalam bidang penelitian dan profesional dalam bidang pengabdian masyarakat.

Pemerintah di bidang pendidikan saat ini memberikan perhatian yang serius, misalnya perbaikan sarana pendidikan, perbaikan pelayanan pendidikan, pemberian tunjangan bagi dosen yang bersertifikasi sebagai dosen profesional sampai pemberian beasiswa tugas belajar pada para dosen untuk meraih gelar yang lebih tinggi. Hal ini merupakan bukti bahwa pemerintah serius menangani mutu pendidikan. Adanya upaya tersebut merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Negara Indonesia. Sejalan dengan upaya di atas terdapat beberapa institut yang kurang tanggap terhadap upaya pemerintah tersebut sehingga pihak universitas kurang mampu meresponnya.

Majunya perguruan tinggi sejalan dengan kemajuan masyarakat sekitarnya, keinginan masyarakat hendaknya mampu dijawab oleh pihak perguruan tinggi/institut dalam bentuk menghasilkan output yang memiliki SDM tinggi, berkompetensi dan menghasilkan tenaga kerja yang siap bersaing di dunia kerja yang kompetitif di era globalisasi ini. Dengan demikian tulisan ini akan memberikan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan, profesionalisme dosen terhadap kepuasan masyarakat.

## **B. Pelayanan Pendidikan dan Kepuasan Masyarakat**

Pendidikan merupakan suatu proses sosial, karena berfungsi memasyarakatkan

mahasiswa melalui proses sosialisasi di dalam masyarakat tertentu, perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan berperan juga sebagai institusi sosial, karena melalui lembaga tersebut mahasiswa dipersiapkan untuk mampu terjun dan aktif dalam kehidupan masyarakat kelak.

Tidak sama dan sebangun antara marketing dengan komersial walaupun keduanya akrab digunakan dalam dunia bisnis. Kegiatan bisnis dapat dilakukan pada dua sektor yaitu yang mencari atau mengejar laba dan sektor yang tidak mengejar laba. Demikian juga dengan istilah marketing, ada marketing dalam “profit organization” dan ada marketing “non profit organization”.<sup>1</sup>

Mengenal lembaga pendidikan adalah termasuk *non profit organization*. Sedangkan istilah komersial sudah jelas berhubungan dengan kegiatan mencari laba. Kita juga mengenal konsep negatif yaitu dikomersilkan, segala Sesuatu dikomersilkan, ada uang ada layanan, pokoknya segala kegiatan harus mendatangkan keuntungan dalam bentuk uang.

Penggunaan istilah marketing pada saat ini sudah sangat berkembang di segala sektor kegiatan. Demikian pula pengertian marketing sudah lebih luas dan lebih halus. Sekarang istilah marketing fokusnya adalah kepuasan konsumen. Bicara marketing berarti bicara bagaimana memuaskan konsumen. Jika konsumen tidak puas maka marketingnya gagal.

Seperti diketahui bahwa lembaga pendidikan adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen, berupa murid, siswa, mahasiswa dan juga masyarakat umum yang dikenal dengan “stakeholder”. Lembaga pendidikan hakekatnya bertujuan member layanan. Pihak yang dilayani ingin

---

<sup>1</sup> Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, “*Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Focus Pada Mutu dan Layanan Prima*”, (Bandung: Alfabeta. 2008), h. 30.

memperoleh kepuasan dari layanan tersebut, karena mereka sudah membayar cukup mahal kepada lembaga pendidikan.<sup>2</sup>

Layanan ini dapat dilihat dari berbagai bidang, multi layanan yang berbentuk fisik bangunan yang memadai, tersedianya berbagai fasilitas, memiliki dosen yang bermutu, memiliki teknologi pendidikan yang modern (media perkuliahan). Layanan ini intinya memiliki sasaran memuaskan konsumen. Jadi inilah yang disebut tujuan hakiki dari marketing lembaga pendidikan. Jadi marketing lembaga pendidikan adalah kegiatan lembaga pendidikan member layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen dengan cara yang memuaskan.

Standar pelayanan mengacu pada pelayanan semestinya. Dengan standar pelayanan dapat dijadikan ukuran dalam pelaksanaan sebuah pelayanan. Adanya standar pelayanan diharapkan dapat dilaksanakan sistem pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Maka pelanggan dapat merasakan atau terpenuhi apa yang diharapkan. Kepuasan sebagai sasaran dari produk (dalam hal ini hak). Bentuk layanan terdiri dari layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.<sup>3</sup> Produk yang dimaksudkan dalam hubungan dengan sasaran pelayanan yaitu kepuasan yang dapat berbentuk barang, jasa atau surat berharga. Pada pembahasan kali ini kepuasan yang diharapkan dari pelayanan yang menghasilkan bentuk produk jasa. Karena pelayanan dalam bidang pendidikan tidak menghasilkan pelayanan produk dalam bentuk barang atau surat berharga.

Sasaran dari pelayanan ini dilakukan dalam pelayanan adalah kepuasan, meskipun sarana itu sederhana tetapi dapat mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat yang tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan

dengan kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, hanya saja dapat dikenali dari beberapa sudut. Pengenalan kepuasan seseorang dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, terdapat semacam ukuran yang sangat umum tetapi sangat relatif yaitu apabila pelanggan dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan. Pedoman ini sebenarnya kurang mendukung dan menjadi salah satu penghalang pelayanan.<sup>4</sup>

Produk yang dimaksudkan dalam hubungan dengan sasaran pelayanan yaitu kepuasan dapat berbentuk barang, jasa atau surat berharga. Karena dalam penelitian kali ini terbatas pada penelitian di bidang pendidikan maka produk yang dimaksudkan adalah berbentuk layanan pendidikan dalam bentuk jasa.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dapat dilakukan pengelolaan pelayanan secara baik dan benar. Pelaksanaan sistem perkuliahan yang ada di perguruan tinggi hendaknya dilaksanakan secara maksimal, sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien.

### C. Profesionalisme dosen

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 14 tahun 1995 tentang Guru dan Dosen Pasal 45, dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidikan, sehat jasmani dan rohani dan memenuhi kualifikasi lain yang disyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Seorang dosen profesional hendaknya memiliki kualifikasi akademik yang diperoleh melalui perguruan tinggi sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki.

Di samping itu dalam melaksanakan tugas keprofesionalisme, seorang dosen harus

---

<sup>2</sup> *Ibid*, h.30.

<sup>3</sup> H.A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2006), h. 196.

---

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 200.

memiliki kompetensi dosen. Adapun kompetensi yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

#### 1. Kompetensi Pedagogik

Kemampuan merancang, kemampuan melaksanakan proses pembelajaran, kemampuan menilai proses dan hasil pembelajaran dan juga kemampuan memanfaatkan hasil penelitian untuk meningkatkan pembelajaran.

#### 2. Kompetensi Profesional

Sebagai seorang dosen harus menguasai materi pembelajaran secara luas dan mendalam, kemampuan merancang, melaksanakan dan menyusun laporan penelitian, mengembangkan dan menyebarluaskan inovasi dan kemampuan merancang melaksanakan dan menilai pengabdian masyarakat.

#### 3. Kemampuan Sosial

Kemampuan melakukan hubungan sosial dengan mahasiswa, teman sejawat, karyawan dan masyarakat.

#### 4. Kemampuan Kepribadian

Sejumlah komitmen dan etika profesional yang mempengaruhi semua bentuk perilaku dosen terhadap mahasiswa, teman sejawat, keluarga dan masyarakat serta mempengaruhi motivasi belajar termasuk pengembangan diri secara profesional.

### D. Wujud Dosen Profesional

Jabatan dosen menurut UU No 14 tahun 2005 (pasal 1 ayat 3) merupakan pekerjaan dan atau pekerjaan yang memerlukan keahlian khusus, yang diperoleh melalui kegiatan belajar dan pelatihan yang bertujuan untuk menguasai ketrampilan atau keahlian dalam melayani orang lain dengan memperoleh upah atau gaji dalam jumlah tertentu. Keahlian khusus inilah yang membedakan profesi dosen dengan profesi lainnya. Tugas utama seorang dosen di perguruan tinggi adalah melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

### 1. Profesionalisme pendidikan dan pengajaran

Pendidikan dan pengajaran merupakan tugas seorang dosen yang berhubungan dengan proses belajar mengajar dengan mahasiswa. Dalam melaksanakan pendidikan dan pengajaran seorang dosen diharapkan dapat mengembangkan pengajaran secara profesional serta dapat meningkatkan keahliannya. Hasil dan produktifitas yang semakin baik dan kompetitif merupakan bentuk implikasi dari pendidikan dan pengajaran yang dilaksanakan secara profesional.

Tilaar dalam Oemar Hamalik mengemukakan, dosen perlu menguasai pengetahuan yang luas khususnya bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada peserta didik.<sup>5</sup>

Profesional dosen dalam pendidikan dan pengajaran meliputi kemampuan untuk menentukan tujuan, memilih materi, menentukan metode serta media yang tepat sesuai dengan materi yang diberikan serta melakukan evaluasi dengan obyektif. Kemampuan dosen dalam melaksanakan pembelajaran sangat berpengaruh terhadap efektifitas pembelajaran.

Profesionalisme dosen dalam pengajaran juga meliputi kemampuan berkomunikasi yang baik dengan mahasiswa dan juga komunikasi dengan teman sejawat serta karyawan sehingga menimbulkan suasana akademis yang kondusif serta atmosfer akademik yang menyenangkan.

### 2. Profesionalisme penelitian

Di samping tugas mengajar, seorang dosen dituntut untuk dapat mengembangkan pengetahuan dalam bentuk penelitian. Kemampuan dalam penelitian ilmiah serta berkomunikasi dalam forum ilmiah secara lisan dan tulisan merupakan salah satu tugas dosen.

---

<sup>5</sup> Oemar Hamalik, Dasar-dasar Pengembangan Kurikulum, (Bandung: PT Remaja, 2007), h. 67.

Agar dapat melaksanakan penelitian secara profesional, seorang dosen perlu memahami dan memperluas wawasan keilmuan dengan mengkaji penelitian dalam berbagai aspeknya, baik substansi maupun metodologi penelitian. Menurut Hasan, dengan mempelajari substansi penelitian berarti memperluas penguasaan terhadap konsep, prinsip dan teori dalam suatu bidang tertentu. Sedangkan dengan mempelajari metodologi berarti mempertajam dan memperdalam konsep, prinsip dan teori tersebut ditemukan dan dikembangkan.

Indikator dalam melakukan penelitian yang baik dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Ketepatan dalam memilih masalah penelitian
- 2) Ketajaman dalam merumuskan masalah
- 3) Ketajaman tujuan dan manfaat penelitian
- 4) Kemutakhiran, kesahian dan relevansi pustaka
- 5) Kesesuaian metode dengan masalah penelitian
- 6) Ketepatan, ketajaman dan pengembangan instrumen
- 7) Ketepatan rancangan
- 8) Ketepatan dan ketajaman analisis data
- 9) Ketrampilan menulis laporan
- 10) Hasil penelitian benar orisinal dan bermutu
- 11) Mempublikasikan hasil penelitian yang telah dilakukan.<sup>6</sup>

### 3. Profesionalisme Pengabdian kepada Masyarakat

Dalam dunia pendidikan dan pengajaran, penelitian tidak akan berarti bagi dunia pendidikan maupun masyarakat apabila belum dimanfaatkan dan dikembangkan oleh masyarakat. Menerapkan serta mengembangkan hasil penelitian yang diterapkan dalam

pengabdian masyarakat merupakan tuntutan profesi sebagai tugas dari seorang dosen

Pidarta mengemukakan bahwa, para dosen baik secara non-formal maupun lembaga memiliki kewajiban untuk mengabdikan keahliannya dalam pembangunan masyarakat dengan menggunakan bahan yang telah dikonsepsi sendiri lewat penelitian maupun yang dilakukan orang lain.<sup>7</sup> Kegiatan pengabdian masyarakat merupakan kegiatan untuk memperkenalkan masyarakat kampus dengan masyarakat dan permasalahannya sehingga ada timbal balik antara masyarakat dan warga kampus. Dosen dapat menemukan masalah dan mencari pemecahannya dalam pengembangan ilmu pengetahuan sementara masyarakat dapat terbantu dalam menyelesaikan masalah pembangunan.

#### E. Indikator Dosen Profesional

Dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam menjalankan tugas utamanya, seorang dosen dituntut untuk melaksanakan secara profesional. Menurut Mantja, setiap kegiatan dosen dilakukan berdasarkan keahlian khusus yang dimiliki oleh seorang dosen profesional adalah:

1. Sikap terhadap profesi mengajar
2. Sikap terhadap mahasiswa
3. Sikap terhadap koleganya
4. Sikap terhadap penelitian dan publikasi ilmiah

Dengan kata lain, indikator dosen profesional dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek, yaitu:

1. Profesional dalam aspek pengajaran
2. Profesional dalam aspek penelitian
3. Profesional dalam pengabdian masyarakat

<sup>6</sup><http://www.kopertis12.or.id/2011/01/15/pe-doman-penetapan-nilai-pada-setiap-unsur-di-dp3-daftar-penilaian-pelaksanaan-pekerjaan-pns.html>, diakses, 15 Januari 2011.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 89.

Setiap aspek dari ketiga aspek ini memiliki indikator profesi yang berbeda, namun seluruh indikator dari ketiga aspek ini disatukan akan menjadi indikator yang utuh sebagai indikator dosen profesional.

#### a) Indikator profesional bidang pengajaran

Menurut Suyono dalam Nana Syaodih Sukmadinata, dosen profesional adalah seorang yang memiliki kemampuan untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pengajaran dalam bidang ilmu yang menjadi spesialisasinya.<sup>8</sup>

Selanjutnya menurut Hasan, rumusan indikator dosen profesional dalam mengajar ada sepuluh indikator, yaitu:

- 1) Menguasai bahan pelajaran
- 2) Mengelola program belajar mengajar
- 3) Mengelola kelas
- 4) Menggunakan media
- 5) Menguasai landasan kependidikan
- 6) Mengelola interaksi belajar mengajar
- 7) Menilai prestasi siswa
- 8) Mengenal fungsi dan program bimbingan
- 9) Mengenal dan menyelenggarakan administrasi sekolah
- 10) Memahami prinsip dan penafsiran penelitian untuk menunjang pengajaran.<sup>9</sup>

#### b) Indikator profesional dalam bidang pengajaran

Dalam melakukan penelitian, seorang dosen dituntut untuk memiliki kemampuan dalam keahlian khusus sesuai dengan tuntutan profesi. Di samping itu untuk dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik dapat tercapai hasil yang obyektif dan bermutu tinggi benar berbobot sehingga dapat dimanfaatkan masyarakat.

#### c) Indikator profesional dalam bidang pengabdian kepada masyarakat.

Pengabdian masyarakat perlu

dilakukan dengan menganalisa kebutuhan dan pencapaian tujuan pengabdian kepada masyarakat. Dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat jika tidak dilakukan secara profesional, maka tidak akan efektif dan kurang bermanfaat bagi masyarakat. Dengan demikian seorang dosen dituntut untuk bisa bersikap profesional.

#### F. Kesimpulan

Dalam tulisan ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan lembaga pendidikan merupakan kegiatan lembaga pendidikan yang memberikan layanan/menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen dengan cara yang memuaskan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan perguruan tinggi melalui pelaksanaan system perkuliahan yang efektif dengan fasilitas yang memadai dan didukung tenaga pengajar/dosen yang profesional.
2. Dosen Profesional adalah orang yang memiliki kemampuan untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pengajaran dalam bidang ilmu yang menjadi spesialisasinya. Seorang dosen profesional harus mampu melaksanakan dengan baik tri darma perguruan tinggi yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat;
3. Pelayanan pendidikan yang berkualitas khususnya di perguruan tinggi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yakni mahasiswa dan masyarakat di sekitarnya. Masyarakat merasa puas terhadap jurusan/program studi yang ditawarkan, fasilitas pendidikan yang menyertai dan pelayanan dari staf akademik;
4. Profesionalisme dosen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yakni mahasiswa dan masyarakat sekitarnya, karena dosen profesional mampu melaksanakan dengan baik tri darma perguruan tinggi yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian

<sup>8</sup> Nana Syaodih Sukmadinata. *Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 1997, h. 98.

<sup>9</sup> *Ibid*, h. 99.

masyarakat;

5. Pelayanan pendidikan yang berkualitas khususnya di perguruan tinggi dengan didukung dosen yang profesional berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pihak perguruan tinggi/universitas mampu menjawab dan mewujudkan keinginan masyarakat, selain itu mampu menghasilkan output yang memiliki SDM tinggi, berkompentensi dan menghasilkan tenaga kerja yang siap bersaing di dunia kerja yang kompetitif di era globalisasi.

### G. Saran

1. Lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi hendaknya memiliki komitmen akan kualitas pelayanan yang berorientasi pada konsumen seiring dengan jumlah penyedia jasa yang semakin banyak dan saling bersaing;
2. Seorang dosen harus meningkatkan keprofesionalismenya melalui banyak hal, misalnya dengan rajin mengikuti penelitian, pelatihan (workshop), melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan lain-lain;
3. Perguruan tinggi yang mampu memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dengan didukung dosen profesional akan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa dan masyarakat sekitarnya.

### Daftar Pustaka

- Aan Komariah dan Ceki Triana, *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*, Bandung: Bumi Aksara. 2004
- Buchari Alma dan Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Focus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta. 2008
- Budiono. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Agung. 2005
- H.A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- <http://www.kopertis12.or.id/2011/01/15/pedoman-penetapan-nilai-pada-setiap-unsur-di-dp3-daftar-penilaian-pelaksanaan-pekerjaan-pns.html>
- Nana Syaodih Sukmadinata. *Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 1997.
- Oemar Hamalik. *Dasar-Dasar Pengembangan Kurikulum*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009.