

**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KOLOM KOMENTAR  
MEDIA SOSIAL TIKTOK AKUN DENISE CHARUESTA  
(Alternatif Model Pengembangan Bahan Ajar teks Diskusi)**

Farisa Devina Maulida<sup>1</sup>, Hendaryan<sup>2</sup>, Siti Andini<sup>3</sup>  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Galuh  
[farisadevina26@gmail.com](mailto:farisadevina26@gmail.com), [hendaryan99@yahoo.com](mailto:hendaryan99@yahoo.com), [sitiandini@unigal.ac.id](mailto:sitiandini@unigal.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Kesantunan Berbahasa dalam Kolom Komentar Media Sosial Tiktok Akun Denise Chariesta (Alternatif Model Pengembangan Bahan Ajar Teks Diskusi)”. Adapun yang menjadi latar belakang penelitian ini yaitu bahwa pada dasarnya bahasa yang digunakan dalam media sosial tiktok sangat beragam dan banyak sekali yang tidak lagi memperhatikan kaidah-kaidah penggunaan bahasa itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik Kesantunan Berbahasa dalam Kolom Komentar Media Sosial Tiktok Akun Dense Chariesta mendeskripsikan kesesuaian kesantunan berbahasa dengan kriteria bahan ajar dan untuk mendeskripsikan bentuk alternatif model bahan ajar dalam pembelajaran teks diskusi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini adalah tuturan kolom komentar yang ada dalam lima konten tiktok Denise Chariesta yaitu konten Holang Kaya Makan Pizza, Beruang Siaga : temenin, anterin, bayarin, Ini Alasan Pipi Gue Chubby !! Paham?, Cemilan Bumil 270.000, dan Bumil Ngidam Makanan Mahal. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik telaah pustaka, teknik simak, teknik dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan, yakni pengumpulan data, reduksi data, dan penyimpulan data. Hasil penelitian kesantunan berbahasa ini menunjukkan bahwa wujud karakteristik kesantunan berbahasa tuturan dalam kolom komentar media sosial tiktok akun Denise Chariesta ditemukan (1) adanya pematuhan prinsip kesantunan berbahasa, (2) adanya pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa, kesantunan berbahasa dalam kolom komentar media sosial tiktok akun Denise Chariesta layak dijadikan sebagai bahan ajar karena sudah sesuai dengan prinsip relevansi, konsistensi, dan kecukupan dan bisa dijadikan model bahan ajar sesuai dengan bahan ajar yang ideal.

**Kata kunci:** kesantunan berbahasa, pematuhan, pelanggaran, bahan ajar

## PENDAHULUAN

Bahasa merupakan alat interaksi, sehingga dengan adanya bahasa akan lebih mudah untuk berkomunikasi. Komunikasi dibagi menjadi dua, yaitu komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Komunikasi langsung merupakan komunikasi yang tidak memerlukan media apapun, atau komunikasi yang terjadi dengan cara tatap muka, sehingga tidak memerlukan media apapun dalam proses komunikasinya. Komunikasi tidak langsung adalah komunikasi yang dilakukan dengan cara tidak bertatap muka atau komunikasi yang memerlukan media untuk proses berjalannya suatu komunikasi.

Ketika berkomunikasi kita harus menggunakan bahasa yang santun dan sesuai dengan konteks agar mudah dipahami dan diterima oleh mitra tutur, dan mematuhi prinsip-prinsip kebenaran dalam berkomunikasi. Banyak kasus akibat tidak santun yang sering terjadi dalam komunikasi melalui media sosial. Salah satunya, semakin banyak warganet yang tidak dapat menjaga tutur katanya.

Menurut Hendaryan (2015: 5) “Proses komunikasi dengan menggunakan bahasa (tuturan) kadang-kadang tidak bisa berlangsung semestinya bahkan muncul dampak negatif dari proses komunikasi yang tidak didasarkan pada keberterimaan dan kesepahaman sehingga muncul sikap antipati kepada penuturnya”.

Tuturan yang santun ialah tuturan yang saling berterima. Menurut Hendaryan (2015: 6) “Bahasa yang santun merupakan bahasa yang diterima dan menyenangkan orang lain karena tidak menyinggung orang tersebut”. Oleh karena itu pada saat berkomunikasi kita harus mampu menyenangkan dan menarik mitra tutur dengan cara kita menggunakan bahasa yang santun. Ketidaksantunan dapat terjadi karena

dilatarbelakangi oleh beberapa hal, seperti yang diungkapkan Hendaryan (2015: 6) “Ketidaktahuan penutur terhadap norma-norma kesantunan dan nilai kesantunan, kebelumbiasaan berbahasa santun, belum adanya norma yang standar untuk digunakan dalam bertutur santun”. Hal lain yang menyebabkan ketidaksantunan ialah adanya pengaruh dari orang lain, baik secara langsung maupun dari tontonan yang sering diakses.

Menonton video di tiktok dapat memengaruhi pendengar dalam berbicara, yang nantinya mampu bertutur kata dengan santun dan memungkinkan terjadinya keberterimaan antar penutur dan mitra tutur. Sangat disayangkan pada kenyataannya pengguna tiktok berkecenderungan mengunggah konten berisikan tuturan yang tidak santun sehingga tuturan itulah yang bisa dikritik oleh penonton. Kesantunan berbahasa juga merupakan cerminan karakter seseorang. Pendidikan tidak akan maju apabila sumber daya manusianya berkarakter tidak baik, maka kesantunan berbahasa sangat diperlukan keberadaannya dalam dunia pendidikan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk melukiskan realitas sosial yang kompleks dengan cara mendeskripsikan, mengklasifikasi, menganalisis, dan menafsirkan data sesuai dengan kondisinya. Nazir (2014: 43) mengungkapkan “Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Pada penelitian ini akan dikupas karakteristik kesantunan berbahasa

dalam kolom komentar media sosial tiktok akun Denise Chariesta. Alat ukur yang digunakan yaitu berdasarkan teori prinsip kesantunan berbahasa menurut Leech (dalam Chaer, 2018) diantara ada maksim kebijaksanaan, maksim penerimaan, maksim kemurahan, maksim kerendahan hati, maksim kecocokan, dan maksim kesimpatian.

Data dalam penelitian ini adalah berupa transkrip tuturan yang terdapat dalam komentar tiktok akun Denise Chariesta. Sumber data penelitian ini adalah penutur penutur dalam kolom komentar media sosial tiktok akun Denise Chariesta. Video konten yang akan dijadikan sumber data ada lima yaitu Holang Kaya Makan Pizza, Beruang Siaga : temenin, anterin, bayarin, Ini Alasan Pipi Gue Chubby !! Paham?, Cemilan Bumil 270.000, dan Bumil Ngidam Makanan Mahal. Arikunto (2013:172) menyatakan "Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh".

Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah syarat penting juga. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah sebagai berikut.

#### 1) Telaah Pustaka

Telaah pustaka sangat penting sekali karena dengan teknik tersebut peneliti bisa lebih mudah dalam melengkapi penelitiannya dengan cara menggunakan ide-ide terlebih dahulu yang sejenis contohnya seperti artikel. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan studi pustaka tentang kesantunan berbahasa.

#### 2) Teknik Simak

Teknik simak ini bertujuan untuk menyimak objek penelitian yang sedang dilakukan. Menyimak tuturan yang ada dalam kolom komentar media sosial tiktok akun Denise Chariesta. Teknik simak bisa juga dibilang sebagai teknik sdap seab pada hakikatnya penyimakan

diwujudkan atas penyadapan. Teknik ini menyangkut penimakan bahasa, baik secara lisan maupun tulisan (Mahsun,2005:92).

#### 3) Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan dalam rangka memperoleh data tertulis mengenai proses komunikasi. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan bahwa "Dokumentasi merupakan pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain (KBBI)". Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengumpulkan bukti penelitian berupa transkrip tuturan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai kesantunan berbahasa dalam kolom komentar media sosial tiktok akun Denise Chariest aini berupa deskripsi tuturan yang ditranskripsikan ke dalam bentuk tulisan. Analisis data menggunakan prinsip kesantunan berbahasa menurut Leech (1983) yaitu meliputi maksim kebijaksanaan, penerimaan, kemurahan, kerendahan hati, kecocokan dan kesimpatian. Konten yang menjadi sumber ada lima data yaitu Holang Kaya Makan Pizza, Beruang Siaga : temenin, anterin, bayarin, Ini Alasan Pipi Gue Chubby !! Paham?, Cemilan Bumil 270.000, dan Bumil Ngidam Makanan Mahal. Dari kelima konten tersebut peneliti akan mencari mengenai pematuhan dan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa.

#### *Pematuhan Maksim Kebijaksanaan*

Pembahasan pertama ditemukan pematuhan terhadap prinsip kesantunan yaitu maksim kebijaksanaan. Peneliti menemukan menemukan 5 data tuturan yang diambil dari lima konten tiktok Denise Chariesta.

Pematuhan ini dapat terlihat bahwa penutur ketika berkomunikasi hendaknya berpegang pada prinsip maksim kebijaksanaan agar tidak selalu memikirkan keuntungan pada diri sendiri dan sebaiknya memaksimalkan keuntungan bagi orang lain agar terhindar dari sikap yang dapat menyinggung perasaan lawan tutur

#### ***Pematuhan Maksim Penerimaan***

Pematuhan terhadap prinsip kesantunan yang kedua yakni maksim penerimaan. Peneliti menemukan 7 data tuturan yang diambil dari lima konten tiktok Denise Chariesta.

Pada data ini diketahui bahwa tuturan dalam komentar tiktok Denise Chariesta tersebut sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan Leech menurut (Chaer, 2010: 57) maksim penerimaan menghendaki setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri dan meminimalkan keuntungan bagi diri sendiri. Pematuhan maksim yang didapatkan telah memenuhi kriteria maksim penerimaan mengurangi keuntungan terhadap diri sendiri dan lebih mengutamakan keuntungan bagi orang lain.

#### ***Pematuhan Maksim Kemurahan***

Pematuhan terhadap prinsip kesantunan yang ketiga yaitu maksim kemurahan. Peneliti menemukan tujuh belas data tuturan yang mematuhi maksim kemurahan dari lima konten tiktok Denise Chariesta. Maksim kemurahan menuntut agar para penutur tidak saling mengejek, menghina satu sama lain dan merendahkan pihak lain. Sesuai dengan teori yang dikemukakan Leech (dalam Chaer, 2018:57) pada maksim ini penutur harus memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain.

#### ***Pematuhan Maksim Kemurahan Hati***

Pematuhan terhadap prinsip kesantunan yang keempat yaitu maksim kerendahan hati. Dalam penelitian ini ditemukan sepuluh data tuturan dari lima konten tiktok Denise Chariesta. Pematuhan maksim kerendahan hati. Sesuai teori yang dikemukakan Leech (dalam Chaer, 2018:58) Maksim kerendahan hati menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri.

Pematuhan maksim kerendahan hati ini berhubungan dengan keuntungan atau kerugian diri sendiri dan orang lain, maka dari itu maksim kerendahan hati merupakan maksim yang berpusat pada diri sendiri (self centred maxim).

#### ***Pematuhan Maksim Kecocokan***

Pematuhan terhadap prinsip kesantunan yang kelima yaitu maksim kecocokan. Peneliti menemukan tujuh data tuturan yang mematuhi maksim kecocokan dari lima konten tiktok akun Denise Chariesta.

Pematuhan ini terlihat dari data tuturan, pada saat lawan tutur mengiyakan pernyataan tersebut yang memaksimalkan kesetujuan ketika berkomunikasi. Pada data ini diketahui bahwa komentar konten tiktok akun Denise Chariesta telah mematuhi maksim kecocokan yang dikemukakan oleh Leech menurut (Chaer, 2010: 59) maksim kecocokan menghendaki agar setiap penutur dan lawan tutur memaksimalkan kesetujuan diantara mereka dan meminimalkan ketidaksetujuan diantara mereka. Data yang didapatkan telah sesuai dengan maksim kecocokan.

#### ***Pematuhan Maksim Kesimpatian***

Pembahasan terakhir mengenai pematuhan terhadap prinsip kesantunan

yaitu maksim kesimpatian. Sesuai hasil data yang ditemukan ada delapan data tuturan yang mematuhi maksim kesimpatian dari lima konten tiktok akun Denise Chariesta.

Data tersebut telah sesuai dengan maksim kesimpatian yang dikemukakan oleh Leech menurut (Chaer, 2010: 61) maksim kesimpatian mengharuskan semua peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpati, dan meminimalkan rasa antipati kepada lawan tuturnya. Pematuhan ini terlihat dari data tuturan pada saat penutur menanyakan keadaan lawan tutur tersebut yang memaksimalkan rasa simpati terhadap lawan tutur. Dari penjelasan ini diketahui bahwa komentar tiktok akun Denise Chariesta memenuhi kriteria maksim kesimpatian. Dari data yang didapat, maksim pematuhan maksim yang paling banyak dalam bertutur adalah maksim kemurahan.

#### ***Pelanggaran Prinsip Kesantunan Berbahasa***

Peneliti menemukan pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa yang mencakup enam maksim dari teori yang dikemukakan oleh (Leech dalam Chaer, 2018:56-61). Keenam maksim tersebut diantaranya maksim kebijaksanaan, penerimaan, kemurahan, kerendahan hati, kecocokan, dan kesimpatian. Berikut pembahasan mengenai pelanggaran terhadap keenam maksim tersebut.

#### ***Pelanggaran Maksim Kebijaksanaan***

Pelanggaran maksim kebijaksanaan terjadi apabila penutur memaksimalkan kerugian bagi orang lain dan meminimalkan keuntungan bagi orang lain. Peneliti menemukan enam data tuturan yang melanggar maksim kebijaksanaan.

Menurut (Chaer: 2010, 56) maksim kebijaksanaan menggariskan bahwa setiap peserta tuturan harus meminimalkan kerugian orang lain, atau memaksimalkan keuntungan orang lain, tetapi masih ada yang melanggar dan memaksimalkan keuntungan bagi diri sendiri dengan menuturkan sesuatu yang memaksimalkan kerugian lawan tuturnya.

#### ***Pelanggaran Maksim Penerimaan***

Pelanggaran maksim penerimaan terjadi apabila penutur memaksimalkan keuntungan diri sendiri dan meminimalkan kerugian diri sendiri. Peneliti menemukan satu data tuturan yang melanggar maksim penerimaan. Dari data ini dapat dikatakan bahwa dalam komentar tiktok Denise Chariesta terdapat pelanggaran terhadap maksim penerimaan yang dikemukakan menurut (Chaer, 2010:57) maksim penerimaan menghendaki setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri dan meminimalkan keuntungan diri sendiri. Data tersebut tidak sesuai dengan kriteria pada maksim penerimaan karena penutur menuturkan sesuatu yang memaksimalkan keuntungan diri sendiri.

#### ***Pelanggaran maksim Kemurahan***

Pelanggaran maksim kemurahan terjadi apabila penutur memaksimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa hormat kepada orang lain. Peneliti menemukan sebelas data tuturan yang melanggar maksim kemurahan. Menurut (Chaer, 2010: 57) maksim kemurahan menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Data yang didapatkan tidak menunjukkan meminimalkan rasa hormat kepada orang lain dan dianggap tidak santun.

### ***Pelanggaran Maksim Kerendahan Hati***

Pelanggaran maksim kerendahan hati terjadi apabila penutur memaksimalkan rasa hormat kepada diri sendiri dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada diri sendiri. Peneliti menemukan empat data yang melanggar maksim kerendahan hati. Menurut (Chaer, 2010: 58) maksim kerendahan hati menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri, dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri. Data yang didapatkan tidak sesuai dengan maksim kerendahan hati sebaliknya memberikan pujian kepada diri sendiri dengan menggunakan kalimat yang terkesan menyombongkan diri

### ***Pelanggaran Maksim Kecocokan***

Pelanggaran maksim kecocokan terjadi apabila penutur memaksimalkan ketidaksesuaian atau kecocokan pendapat dengan orang lain. Peneliti menemukan dua data yang melanggar maksim kecocokan. Menurut (Chaer, 2010: 59) maksim kecocokan menghendaki agar setiap penutur dan lawan tutur memaksimalkan kesetujuan di antara mereka dan meminimalkan ketidaksetujuan di antara mereka. Data tuturan yang didapatkan sebaliknya yaitu tidak sependapat dengan pernyataan lawan tutur dengan memaksakan kehendaknya.

### ***Pelanggaran Maksim Kesimpatian***

Pelanggaran maksim kesimpatian terjadi apabila penutur memaksimalkan antipati dan meminimalkan simpati kepada lawan tutur. Terdapat tiga data tuturan yang melanggar maksim ini. Menurut (Chaer, 2010: 61) maksim kesimpatian mengharuskan semua peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antipati kepada lawan tuturnya. Tuturan yang didapat

yang menunjukkan ketidakpeduliannya terhadap pembicaraan orang lain dan termasuk ke dalam tuturan yang tidak menunjukkan simpati kepada lawan tutur.

Data-data dapat dikemukakan bahwa dalam komentar tiktok Denise Chariesta terdapat pelanggaran terhadap maksim kesimpatian karena tuturan dalam komentar tersebut penutur menuturkan sesuatu yang memaksimalkan antipati terhadap lawan tutur, sehingga tuturan tersebut menyimpang dari prinsip kesantunan maksim kesimpatian.

**Tabel 4.3**  
**Presentase Keseluruhan**

| Pematuhan terhadap Prinsip Kesantunan | Pelanggaran terhadap Prinsip Kesantunan |
|---------------------------------------|---|
| $54/81 \times 100\% = 66\%$           | $27/81 \times 100\% = 33\%$             |

## **KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa Kesantunan berbahasa dalam lima konten tiktok dari akun Denise Chariesta terdapat 6 karakteristik maksim yaitu maksim kebijaksanaan, maksim penerimaan, maksim kemurahan, maksim kerendahan hati, maksim kecocokan, dan maksim kesimpatian. Hasil dalam penelitian ini adalah: (1) Pemuatan maksim kebijaksanaan diperoleh jumlah tuturan sebanyak 5 data dengan persentase 0,92% (2) Pemuatan maksim penerimaan diperoleh jumlah tuturan sebanyak 7 data dengan persentase 1,29%, (3) Pemuatan maksim kemurahan diperoleh jumlah tuturan sebanyak 17 data dengan persentase 3,14%, (4) Pemuatan maksim kerendahan hati diperoleh jumlah tuturan sebanyak 10 data dengan persentase 2,03%, (5) Pemuatan maksim kecocokan diperoleh jumlah tuturan sebanyak 7 data dengan

persentase 1,29%, (6) Pematuhan maksim kesimpatian diperoleh jumlah tuturan sebanyak 8 data dengan persentase 1,48%. Berikutnya pelanggaran terhadap prinsip kesantunan berbahasa, (1) Pelanggaran maksim kebijaksanaan diperoleh jumlah tuturan sebanyak 6 data dengan persentase 22%, (2) Pelanggaran maksim penerimaan diperoleh jumlah tuturan sebanyak 1 data dengan persentase 0,37%, (3) Pelanggaran maksim kemurahan diperoleh jumlah tuturan sebanyak 11 data dengan persentase 4,07%, (4) Pelanggaran maksim kerendahan hati diperoleh jumlah tuturan sebanyak 4 data dengan persentase 1,48%, (5) Pelanggaran maksim kecocokan diperoleh jumlah tuturan sebanyak 2 data dengan persentase 0,74%, (6) Pelanggaran maksim kesimpatian diperoleh jumlah tuturan sebanyak 3 data dengan persentase 1,11%. Hasil yang muncul terlihat dari total frekuensi tertinggi ada pada pematuhan prinsip kesantunan berbahasa dengan jumlah persentase 66%, sedangkan sisa persentase ada pada pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa yaitu 33%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tuturan dalam kolom komentar media sosial tiktok akun Denise Chariesta santun hanya saja masih banyak ada yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa, tapi persentasenya relatif sedikit.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akhyaruddin. (2017). *Strategi Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Peminimalan Beban dan Paksaan di Kalangan Warga Kampus Universitas Jambi*. Pena.7 (1): 32-33
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. (2010). *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisikelima). Jakarta: Balai Pustaka.
- Hendaryan. (2015). *Ekspresi Kesantunan dalam Tuturan Bahasa Indonesia oleh Penutur Dwibahasawan Sunda*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung. (Disertasi).
- Mahsun. (2005). *Metode Penelitian Bahasa Tahapan Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pranowo. (2009). *Berbahasa secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Pramujiono, A. (2015). Eksplorasi Nilai Kearifan Lokal Sebagai Dasar Pengembangan Teori Kesantunan Berbahasa Indonesia. *Jurnal Budaya Nusantara*. 2 (01), 41-48.
- Rahardi, Kunjana. (2005). *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, T. (2017). Kesantunan Berbahasa sebagai Cerminan Karakter Bangsa. *Jurnal of Language learning and Research*. 1 (1), 24-31.
- Zamzani, dkk. (2010). *Pengembangan Alat Ukur Kesantunan Bahasa Indonesia dalam Interaksi Sosial Bersemuka dan Non Bersemuka. Laporan Penelitian Hibah Bersaing* (2). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sudaryanto. (2015). *Metode dan Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Sanata Darma University Press.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Rineka Cipta.