

PERAN KETERAMPILAN KONSELOR (COUNSELOR SKILL) SEBAGAI PROBLEM SOLVING PADA PERMASALAHAN REMAJA (STUDI LITERATUR)

HERLINA FITRIANA

Univesitas Islam Negeri (UIN) Mataram

Email: herlina.fitriana@gmail.com

Abstract: Adolescence is a period of transition and period of searching for identity. In these times a person will experience an emotional instability. Sometimes to get emotional balance, there will be an internal conflicts. Conflicts in adolescence have various forms, ranging from mild delinquency to overreaching and even in the category of crime such as free sex, drug use, alcohol and many more. The role of the counselor in helping to cope with these problems is very necessary. The counselor's success in the counseling process is inseparable from the personality and skills possessed by the counselor. The counselor's personality is a balancing fulcrum between the knowledge of behavioral dynamics and therapeutic skills. If the fulcrum is strong, the knowledge and the skills will work in balance. In addition to personality factors, the skills possessed by the counselor are also very important in supporting the success of the counseling process. The purpose of writing this article is to examine the literature review related to counselor skills as a problem solving in cope with adolescent problems. The results of the study provide an illustration to us that basically all approaches in the counseling process are not the most right or the wrong one. All approaches have their advantages and weaknesses. Not all approaches to counseling can be used in a case, there are some cases that only require one or two approaches depending on the problems that faced by the client.

Keywords: Adolescence, conflict, counselor's skill, problem solving

Abstrak: Masa remaja merupakan masa peralihan dan pencarian jati diri. Pada masa-masa ini seseorang akan mengalami kelabilan emosi. Terkadang untuk mendapatkan keseimbangan emosi, konflik dalam dirinya akan muncul. Konflik-konflik pada masa remaja sangat beragam bentuknya, mulai dari kenakalan ringan sampai melampaui batas dan bahkan masuk dalam kategori kriminalitas seperti seks bebas,

penggunaan narkoba, alkohol dan lain sebagainya. Peran konselor dalam membantu menanggulangi permasalahan-permasalahan tersebut sangat diperlukan. Keberhasilan konselor dalam proses konseling tidak terlepas dari kepribadian dan keterampilan yang dimiliki oleh konselor tersebut. Kepribadian konselor adalah titik tumpu penyeimbang antara pengetahuan tentang dinamika perilaku dengan keterampilan terapeutik. Apabila titik tumpunya kuat, pengetahuan dan keterampilan akan bekerja dengan seimbang. Selain faktor kepribadian, keterampilan-keterampilan yang dimiliki oleh konselor juga sangat penting dalam menunjang keberhasilan proses konseling. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menelaah kajian literatur terkait keterampilan-keterampilan konselor sebagai problem solving dalam penyelesaian masalah remaja. Hasil penelitian memberikan gambaran kepada kita bahwa pada dasarnya semua pendekatan dalam proses konseling tidak ada yang paling benar atau yang paling salah. Semua pendekatan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Tidak semua pendekatan dalam konseling dapat digunakan dalam suatu kasus, ada beberapa kasus yang hanya membutuhkan satu atau dua pendekatan tergantung permasalahan yang dihadapi klien.

Kata Kunci: Remaja, konflik, keterampilan konselor, problem solving.

A. Pendahuluan

Konseling muncul pada paruh kedua abad kedua puluh. Cikal bakal perkembangan profesi konseling tidak dapat dilepaskan dari kemajuan dibidang psikologi dan kesehatan. Kegiatan layanan konseling di Indonesia lebih banyak dilakukan dalam kegiatan pendidikan formal di sekolah. Pada awal abad ke 20, pekerjaan konselor masih ditangani oleh guru, seperti memberiksdxan pelayanan informasi,

layanan bimbingan pribadi, sosial, karir, dan akademik.¹

Layanan pendidikan di Sekolah tidak hanya terkait dengan bimbingan akademik, namun lebih luas dari itu bimbingan yang diberikan juga berupa bimbingan nonakademik. Di Sekolah, siswa tentunya akan berlomba untuk mendapatkan nilai akademik yang memuaskan, dalam kesempatan yang sama pula mereka juga belajar

¹Syamsul Yusuf, *Konseling Individual, Konsep Dasar & Pendekatan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2016), 3.

mengembangkan kepribadian mereka. Peserta didik yang mulai menginjak usia remaja akan mulai mencari keseimbangan total dalam dirinya, akan tetapi terkadang mereka tidak tahu cara mendapatkannya. Masa remaja sendiri merupakan masa peralihan dan pencarian jati diri. Pada masa-masa ini seseorang akan mengalami kelabilan emosi. Terkadang untuk mendapatkan keseimbangan emosi, konflik dalam dirinya akan muncul, beberapa siswa mungkin mampu untuk menghadapinya namun ada juga yang tidak mampu menghadapinya.²

Konflik-konflik pada masa remaja sangat beragam bentuknya, mulai dari kenakalan ringan sampai melampaui batas dan bahkan masuk dalam kategori kriminalitas. Kenakalan remaja tidak dapat dilepaskan dari konteks kondisi sosial budaya pada zamannya. Sebab setiap priode sifatnya khas, dan memberikan jenis tantangan khusus pada generasi mudanya sehingga mereka akan bereaksi sesuai dengan stimuli sosial yang ada. Pada tahun 1980-an hingga saat ini kenakalan remaja menjadi sangat meluas, baik dari frekuensi maupun dalam keseriusan

tingkat kejahatannya. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya pengedaran dan penggunaan ganja dan bahan narkotika di tengah masyarakat yang juga memasuki kampus dan ruang sekolah, peristiwa lainnya adalah meningkatnya jumlah remaja yang terbiasa menenggak minuman-minuman keras, pejambretan dan keberandalan di jalan ramai, tindak kekerasan secara berkelompok, penganiayaan, pemerkosaan dll.³

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kenakalan remaja disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi 1) kondisi emosi yang kurang normal, hal ini dapat membuat emosi remaja menjadi labil. Emosi sangat erat kaitannya dengan kepribadian, jika emosi labil maka kepribadian juga akan labil sehingga hal ini membuat remaja mudah terpengaruh oleh hal lain. 2) kepribadian yang beresiko tinggi, kepribadian akan menyadarkan orang akan pentingnya menempatkan diri sesuai potensi dirinya secara tepat. Seseorang yang memiliki kepribadian beresiko tinggi kurang menyadari siapa dirinya dan apa yang

²Arintoko, *Wawancara Konseling Di Sekolah*, (Yogyakarta: ANDI, 2011),1

³Kartini Kartono, *Patologi Sosial 2, Kenakalan Remaja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 101,103

semestinya perlu dikembangkan sesuai usia perkembangannya serta sesuai dengan norma yang ada dalam masyarakat. 3) keimanan/ religiusitas yang kurang kuat, agama merupakan sebuah rem untuk mengendalikan jalannya perilaku. 4) kondisi fisik yang tidak normal, sebagian besar para ahli sependapat bahwa kondisi fisik secara psikologis mempengaruhi perilaku manusia. Orang yang memiliki proporsi tubuh yang sempurna cenderung lebih optimis dari pada yang memiliki cacat, meskipun cacat kecil.⁴

Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi kenakalan remaja adalah 1) disfungsi keluarga, keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan anak. Keluarga yang dapat menjadi sebab timbulnya kenakalan remaja adalah *disfungsi*-nya keluarga atau keluarga yang tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya (broken home). 2) Pendidikan yang salah dalam keluarga, menurut Kartina kartono (1979) pendidikan yang salah dalam keluarga disebabkan oleh adanya over proteksi dari orang tua, persoalan *sense of value* kurang ditanamkan oleh orang tua dan pendidikan anak yang

terlantar. 3) Terjepitnya remaja antara norma lama dan norma baru 4) anak yang ditolak (*rejected child*).⁵

Oleh sebab banyaknya fenomena kenakalan remaja, peran konselor dalam membantu menanggulangi permasalahan-permasalahan tersebut sangat diperlukan. Konselor profesional adalah seseorang yang terlatih membantu orang lain dalam mengambil keputusan terkait aspek pribadi, sosial, pendidikan dan karir. Keberhasilan konselor dalam proses konseling tidak terlepas dari kepribadian dan keterampilan yang dimiliki oleh konselor tersebut. Itulah yang melatar belakangi penulis untuk menulis kajian literatur terkait keterampilan-keterampilan konselor sebagai problem solving dalam penyelesaian masalah remaja.

B. Pembahasan

A. Kerangka Teoritik

1. Pengertian konseling

Menurut Syamsul Yusuf (2016) konseling merupakan usaha pemberian bantuan yang dilakukan terhadap individu yang bermasalah berhubungan dengan

⁴Elfi Mu'awanah, *Bimbingan Konseling Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hal. 34-48

⁵ *Ibid.*, hal. 49-60.

kehidupannya.⁶ Sedangkan menurut Antony Yeo (2010) konseling merupakan suatu kegiatan menjumpai seseorang untuk memberikan bantuan dalam relasi yang dibentuk untuk tujuan tersebut. Relasi ini tidak akan banyak menimbulkan masalah bila konselor memiliki keterampilan. Seorang konselor harus memiliki keterampilan-keterampilan yang mencukupi, meskipun terdapat beragam pendekatan terhadap konseling, namun ada seperangkat keterampilan umum yang mendasari berbagai pendekatan. Dalam prakteknya ada tiga perangkat keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap konselor yakni keterampilan antar pribadi, intervensi, dan integrasi.⁷

Pengertian lainnya dari Farid Mashudi (2012) menyatakan bahwa konseling merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling yang dilakukan oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang

mengalami masalah (klien).⁸ Arintoko (2011) menyatakan konseling merupakan hubungan komunikasi antar pribadi, sebagai proses yang harus dilalui oleh orang yang dilayani, yang bersifat psikologis.⁹ Beberapa tokoh memiliki definisi yang berbeda-beda tentang konseling, namun pada dasarnya semuanya sama, yaitu konselor merupakan sebuah proses pemberian bantuan kepada seseorang melalui wawancara.

2. Tujuan Konseling

Secara umum tujuan konseling menurut Elfi Mu'awanah adalah sebagai berikut:¹⁰

- a. *Perubahan perilaku.* Tujuan konseling adalah menghasilkan perubahan perilaku yang memungkinkan konsli untuk mendapatkan hidup yang lebih produktif.
- b. *Kesehatan mental yang positif.* Tujuan konseling adalah untuk memelihara dan pencapaian kesehatan mental. Jika hal itu tercapai, maka individu mencapai

⁶ Syamsul Yusuf, *Konseling Individual, Konsep Dasar & Pendekatan....*, 44

⁷ Anthony Yeo, *Konseling, Suatu Pendekatan Pemecahan Masalah*, (Jakarta: Libri, 2010), 56

⁸ Farid Mashudi, *Psikologi Konseling*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012), 19

⁹ Arintoko, *Wawancara Konseling Di Sekolah....*, 2

¹⁰ Elfi Mu'awanah, *Bimbingan Konseling Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2012), 136

integrasi, penyesuaian, dan identifikasi positif dengan yang lainnya. Individu tersebut akan belajar menerima dan bertanggung jawab, mampu berdiri sendiri dan memperoleh integrasi perilaku.

- c. *Pemecahan masalah*. Eksistensi konseling didasarkan pada fakta bahwa orang-orang memiliki masalah yang tidak mampu mereka pecahkan sendiri. Mereka datang pada konselor karena telah percaya bahwa konselor akan dapat membantu mereka dalam memecahkan masalah yang dihadapi.
- d. *Keefektifan personal*. Erat kaitannya dengan pemeliharaan kesehatan mental yang baik serta perubahan tingkah laku. Pribadi yang efektif akan menampakkan kompetensi untuk mengenal, mendefinisikan dan memecahkan masalah-masalahnya sendiri. Klien akan menampakkan kesanggupan berpikir secara berbeda dan orisinal, yaitu dengan cara-cara yang kreatif.

Sedangkan menurut McLeod (2008), menjelaskan beberapa tujuan konseling sebagai berikut :¹¹

- a. *Pemahaman*. Adanya pemahaman terhadap akar kesulitan emosional dan perkembangannya yang mengarah pada peningkatan kapasitas untuk lebih memilih kontrol rasional daripada perasaan dan tindakan.
- b. *Hubungan dengan orang lain*. Klien diharapkan menjadi lebih mampu membentuk dan mempertahankan hubungan yang bermakna dan memuaskan orang lain.
- c. *Kesadaran diri*. Menjadi lebih peka terhadap perasaan dan pemikiran yang selama ini ditahan atau ditolak.
- d. *Penerimaan diri*. Pengembangan sikap positif terhadap diri yang ditandai oleh kemampuan menjelaskan pengalaman yang selalu menjadi subjek kritik dan penolakan.
- e. *Pemecahan masalah*. Menemukan pemecahan masalah tertentu yang tidak bisa diselesaikan oleh klien sendiri.

¹¹ Arintoko, *Wawancara Konseling Di Sekolah....*, 3

- f. *Aktualisasi diri atau individuasi.* Pergerakan ke arah pemenuhan potensi atau penerimaan integrasi bagian diri yang sebelumnya saling bertentangan.
- g. *Pendidikan psikologi.* Membuat klien mampu menangkap ide dan teknik untuk memahami dan mengontrol tingkah laku.
- h. *Keterampilan sosial.* Mempelajari dan menguasai keterampilan sosial dan interpersonal.
- i. *Perubahan kognitif.* Mengganti kepercayaan yang irasional dan pola pemikiran yang tidak dapat diadaptasi, yang diasosiasikan dengan tingkah laku penghancur.
- j. *Perubahan tingkah laku.* Mengganti perilaku yang maladaptif.
- k. *Perubahan sistem.* Memperkenalkan perubahan dengan cara beroperasinya sistem sosial.
- l. *Penguatan.* Berkenaan dengan keterampilan, kesadaran dan pengetahuan yang akan membuat konseling mampu mengontrol kehidupannya.
- m. *Resitasi.* Membantu klien membuat perubahan kecil terhadap perilaku yang merusak.

- n. *Reproduksi dan aksi sosial.* Menginspirasi dalam diri seseorang hasrat dan kapasitas untuk peduli kepada orang lain, membagi pengetahuan, dan mengontribusikan kebaikan bersama melalui kesepakatan politik dan kerja komunitas.

3. Peran dan Keterampilan Konselor

Sebelum membahas peran konselor, ada baiknya kita mengetahui terlebih dahulu siapa itu konselor. Konselor sendiri merupakan orang yang membantu klien dalam menyelesaikan permasalahannya. Konselor profesional adalah seseorang yang terlatih membantu orang lain dalam mengambil keputusan terkait aspek pribadi, sosial, pendidikan dan karir. Dalam melaksanakan tugasnya, konselor memiliki beberapa peran yaitu sebagai *therapist, group leader, guidance curriculum expert, diagnostician, assessor, consultant, administrator, record keeper or case manager, researcher or scientist, learner, educator or trainer, supervisor or supervisee, crisis interventionist, advisor, expert witness, prevention*

*specialist, businessperson or entrepreneur, mediator, advocate or agent of social change, and member of professional associations.*¹²

Keberhasilan konselor dalam proses konseling tidak terlepas dari kepribadian dan keterampilan yang dimiliki oleh konselor tersebut. Kepribadian konselor adalah titik tumpu penyeimbang antara pengetahuan tentang dinamika perilaku dengan keterampilan terapeutik. Apabila titik tumpunya kuat, pengetahuan dan keterampilan akan bekerja dengan seimbang.¹³ Selain faktor kepribadian, keterampilan-keterampilan yang dimiliki oleh konselor juga sangat penting dalam menunjang keberhasilan proses konseling. Seorang konselor harus memiliki keterampilan yang mencukupi. Meskipun terdapat beragam pendekatan terhadap konseling, ada seperangkat keterampilan umum yang mendasari berbagai pendekatan.¹⁴

Terdapat tiga perangkat keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap konselor, yakni keterampilan antar pribadi, intervensi, dan integrasi. Ini merupakan keterampilan-keterampilan yang ditemukan dalam hampir setiap pendekatan dalam bidang konseling.¹⁵

1. Keterampilan antarpribadi

Keterampilan ini merupakan keterampilan inti dalam konseling. Termasuk dalam keterampilan ini adalah semua keterampilan yang dibutuhkan untuk membangun relasi dengan klien sehingga klien dapat terlibat dalam proses konseling. Relasi yang penuh kepercayaan antara konselor dan klien akan membentuk penghargaan, keterbukaan, pemahaman, dan partisipasi klien dalam proses konseling. Keterampilan antarpribadi mendasar mencakup teknik-teknik wawancara yang mempermudah komunikasi antar konselor dengan klien. Secara umum keterampilan antarpribadi dikelompokkan menjadi tiga. Pertama adalah keterampilan

¹² Syamsul Yusuf, *Konseling Individual, Konsep Dasar & Pendekatan....*, 95

¹³ *Ibid.*, 63

¹⁴ Anthony Yeo, *Konseling, Suatu Pendekatan Pemecahan Masalah....*, 62

¹⁵ Anthony Yeo, *Konseling, Suatu Pendekatan Pemecahan Masalah....*, 63

verbal, mencakup tanggapan-tanggapan verbal, kualitas vocal yang memadai, dan alur verbal. Kedua adalah keterampilan nonverbal yang berpusat pada bahasa tubuh dan yang terakhir adalah keterampilan mengamati klien, yaitu menekankan kemampuan konselor untuk menggunakan pengamatan terhadap klien untuk tujuan terapeustis.

2. Keterampilan Intervensi

Keterampilan dasar intervensi adalah kemampuan konselor untuk melibatkan klien dalam pemecahan masalah. Ada beragam strategi dan cara yang diusulkan oleh berbagai aliran konseling. Cangkupannya dapat membentang dari psikodinamis sampai pada pendekatan eksistensial; dari pendekatan Rogerian yang berpusat pada klien sampai dengan terapi emotif rasional, analisis transaksional, terapi perilaku, terapi keluarga, dan terapi realitas. Baiknya adalah konselor menguasai satu pendekatan dasar dan kemudian berusaha memadukan cara-cara yang bermanfaat dari

berbagai aliran lainnya untuk menyelesaikan masalah-masalah klien. Konselor yang mengetahui berbagai strategi akan memiliki persediaan keterampilan yang dapat diterapkan pada setiap masalah dan situasi.

3. Keterampilan Integrasi

Konseling tidak dapat dipraktikkan tanpa sungguh-sungguh memperhitungkan konteks budaya dan sosioekonomis klien. Setiap klien hadir dengan cara pikir tertentu yang sebagian besar dipengaruhi oleh sistem nilai dan sistem budayanya. Hal ini tampak jelas di Asia khususnya Indonesia yang memiliki keanekaragaman budaya dan agama. Disini konselor dituntut untuk siap menanggulangi bias-bias budaya dan terbuka dalam dunia klien.

C. Pendekatan Teori Konseling

Konselor harus melakukan konseling berdasarkan teori-teori konseling yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi klien. Adapun beberapa teori yang mudah dipraktikkan dan relevan dengan

kehidupan pendidikan adalah sebagai berikut:¹⁶

1. Konseling berpusat pada klien
(*client-centered counseling*)

Pada proses konseling ini, seseorang dilihat sebagai sosok yang bertindak untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Kebutuhan yang pertama untuk mengaktualisasikan diri, yang kedua kebutuhan untuk dicintai dan dihargai orang lain. Pendekatan berpusat pada klien difokuskan pada tanggung jawab dan kesanggupan klien untuk menemukan cara-cara menghadapi kenyataan secara lebih penuh. Dalam hal ini klien adalah orang yang mengetahui dirinya sendiri, orang yang harus menemukan tingkah laku yang pantas untuk dirinya. Dengan empati yang cermat dan usaha untuk memahami kerangka internal klien, konselor memberikan perhatian terutama pada persepsi diri klien dan persepsi pada dunia luar. Ini adalah prinsip konseling yang diterapkan pada semua klien yang normal.

2. Konseling “sifat dan faktor” (*trait-factor counseling* [TFC])

Konselor yang berpegang teguh pada “sifat dan faktor” mengikuti serangkaian langkah kerja yang agak mirip dengan pelaksanaan studi kasus yaitu analisis, pengumpulan data yang relevan, sintesis atau organisasi data, diagnosis, prognosis atau perkiraan masalah selanjutnya dari hasil diagnosis. Klien dibantu untuk mengumpulkan data dan mengolah data tentang dirinya sendiri (data psikologis), data tentang lingkungan hidup, yang meliputi fakta dan data yang kongkret tentang lingkungan keluarga, masyarakat dan bidang studi. Data tersebut akan dipakai sebagai alternatif yang kemudian dipertimbangkan pro dan kontraya, dan pada akhirnya akan dipilih alternatif yang masuk akal.

3. Konseling Behavioristik
(*behavioristic counseling*)

Terapi perilaku pada dasarnya diarahkan pada tujuan untuk memperoleh tingkah laku baru, penghapusan tingkah laku yang maladaptif, serta memperkuat dan mempertahankan perilaku yang diinginkan. Klien diminta untuk

¹⁶ Arintoko, *Wawancara Konseling Di Sekolah.....*,27

mengungkapkan dengan pernyataan-pernyataan yang kongkret jenis-jenis tingkah laku bermasalah yang ingin dirubahnya. Dalam proses konseling, tingkah laku maladaptif klien sendiri merupakan proses penghapusan hasil belajar yang salah dan pemberian pengalaman-pengalaman belajar yang didalamnya terdapat respon-respon yang layak untuk dipelajari.

D. Penutup

Pada dasarnya semua pendekatan dalam proses konseling tidak ada yang paling benar atau yang paling salah. Semua pendekatan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Tidak semua pendekatan dalam konseling dapat digunakan dalam suatu kasus, ada beberapa kasus yang hanya membutuhkan satu atau dua pendekatan. Semua proses konseling juga tidak terlepas dari peran keterampilan dari konselor. Seorang konselor harus memiliki keterampilan-keterampilan yang mencukupi. Meskipun terdapat beragam keterampilan terhadap konseling, ada seperangkat keterampilan umum yang mendasari berbagai pendekatan, ketiga keterampilan itu adalah keterampilan antarpribadi, keterampilan intervensi,

dan integrasi. Keterampilan para konselor juga tidak terlepas dari tujuan dari konseling itu sendiri dimana tujuan konseling secara umum adalah untuk membantu klien dalam menyelesaikan permasalahannya, mengembalikan pikiran-pikiran irasional klien, dan mengarahkan cara berpikir dan tingkah laku klien terhadap suatu hal yang dianggap salah.

Daftar Pustaka

- Arintoko, *Wawancara Konseling Di Sekolah*, (Yogyakarta: ANDI, 2011)
- Barnett Elizabeth dkk, “*from counselor skill to decreased marijuana use: does change talk matter?*”, *Journal of substance abuse treatment*, 46 , 2014, hal. 498–505
- Gaume Jacques dkk, “*counselor skill influences outcomes of brief motivational interventions*”, *Journal of substance abuse treatment*, 37, 2009, hal. 151–159
- Kartono Kartini, *Patologi Sosial 2, Kenakalan Remaja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 101,103
- Mashudi Farid, *Psikologi Konseling*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012)
- Mu’awanah Elfi, *Bimbingan Konseling Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2012)

- Taylor Anthony, “*the systematic skill-building approach to counselor training for clergy*”, the Journal of pastoral care, vol. 34, no.3, 1980, hal. 159-16
- Watley Donovan J., “*counseling philosophy and counselor predictive skill*”, *Journal of counseling psychology*. Vol. 14, no. 2, university of minnesota . 1967, hal 161
- Yeo Anthony, *Konseling, Suatu Pendekatan Pemecahan Masalah*, (Jakarta: Libri, 2010)
- Yusuf Syamsul, *Konseling Individual, Konsep Dasar & Pendekatan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2016).