

PERAN PEMIMPIN URUSAN HUMAS DAN PROTOKOLER DALAM KOLABORASI MULTIGENERASI DI LLDIKTI WILAYAH VII

Oleh:

Meidy Dwi Cahyani¹

Dinar Mahkota Parameswari²

Vadia Annurrisa³

M. Rizky Aditya⁴

Asyraf Farihanif⁵

Nadya Poernamasari⁶

Universitas Trunojoyo Madura

Alamat: JL. Raya Telang, Perumahan Telang Inda, Telang, Kec. Kamal, Kabupaten
Bangkalan, Jawa Timur (69162).

Korespondensi Penulis: memeidy,mdc@email.com

Abstract. *Multigenerational collaboration in the workplace presents unique challenges for organizations, including at LLDIKTI Region VII, where Generation X, Millennials, and Generation Z work together within the same division. In this setting, the leader of the Public Relations and Protocol Division plays a crucial role as both a director and a mediator of communication. This study aims to explore how situational leadership is applied to foster synergy and collaboration among diverse generational teams. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that the leader adaptively applies all four styles of situational leadership—from direct instruction to full delegation—based on each team member’s readiness and competence. This leadership model proves effective in creating a collaborative, inclusive, and harmonious work environment aligned with generational needs. The study concludes that situational*

PERAN PEMIMPIN URUSAN HUMAS DAN PROTOKOLER DALAM KOLABORASI MULTIGENERASI DI LLDIKTI WILAYAH VII

leadership is a key strategy for managing multigenerational collaboration in public institutions like LLDIKTI Region VII.

Keywords: *Situational Leadership, Multigenerational Collaboration, LLDIKTI Region VII.*

Abstrak. Kolaborasi lintas generasi di lingkungan kerja menjadi tantangan tersendiri bagi organisasi, termasuk di LLDIKTI Wilayah VII yang melibatkan Generasi X, Milenial, dan Generasi Z dalam satu divisi. Dalam konteks ini, pemimpin Urusan Humas dan Protokoler memegang peranan krusial sebagai pengarah sekaligus penghubung komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan gaya kepemimpinan situasional digunakan dalam membangun sinergi dan kolaborasi di tengah keberagaman karakter generasi. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan dari wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin menerapkan keempat gaya dalam model kepemimpinan situasional secara adaptif, mulai dari pemberian instruksi langsung hingga pelimpahan tanggung jawab penuh, bergantung pada kesiapan dan kapasitas masing-masing anggota tim. Pendekatan kepemimpinan ini berhasil menciptakan ruang kerja yang produktif, inklusif, dan selaras dengan karakteristik tiap generasi. Dengan demikian, kepemimpinan situasional terbukti menjadi strategi efektif dalam mengelola kolaborasi multigenerasi di lingkungan kerja publik seperti LLDIKTI Wilayah VII.

Kata Kunci: Kepemimpinan Situasional, Kolaborasi Multigenerasi, LLDIKTI Wilayah VII.

LATAR BELAKANG

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) merupakan satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk oleh Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdikbudristek) yang mempunyai fungsi untuk mendorong peningkatan mutu perguruan tinggi. LLDIKTI merupakan transformasi dari nama Koordinasi Perguruan Tinggi (KOPERTI) pada tahun 1967. Nama LLDIKTI selalu terdapat perubahan setiap beberapa periode dan cakupan wilayah kerja juga semakin mengecil. Hingga seiring dengan berlakunya Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 15 Tahun 2018, terjadi perubahan organisasi dan tata kerja menjadi

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah VII yang bertempat di Surabaya dengan wilayah kerja provinsi Jawa Timur.

LLDIKTI Wilayah VII dipimpin oleh kepala lembaga dan dibantu oleh sekretaris, dan memiliki beberapa unit kerja untuk mendukung kinerja tugasnya. Salah satu unit yang paling penting adalah Urusan Humas dan Protokoler. Urusan Humas dan Protokoler bertanggung jawab atas pengelolaan komunikasi lembaga internal maupun eksternal, serta penyelenggaraan protokol acara resmi. Menurut.

Glenn. M. et al. (2000) dalam Pramana & Sutiani (2020) tugas kehumasan adalah menghubungkan organisasi dengan publik dalam mencari solusi yang akan memuaskan kepentingan di antara kedua pihak. Peran Humas dalam LLDIKTI Wilayah VII mencakup penyebaran informasi untuk menjaga citra lembaga dan menjaga hubungan dengan pemangku kepentingan. Sementara itu, peran protokoler memastikan protokol acara berjalan lancar sesuai dengan aturan (Pramana and Sutiani 2020)

Lingkungan kerja LLDIKTI Wilayah VII melibatkan pegawai dan pemegang dari berbagai generasi seperti generasi X, milenial, dan Generasi Z. Setiap generasi memiliki karakteristik dan preferensi yang berbeda beda dalam berkomunikasi dan bekerja. Perbedaan tersebut apabila tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan ketidakharmonisan dalam kolaborasi. Kurangnya penyesuaian gaya komunikasi antar generasi dapat menghambat efektivitas tim. Terdapat temuan global dari hrmagazine (2024) yang menuliskan bahwa banyak organisasi yang mengalami kesulitan karena perbedaan generasi. Misalnya Work Foundation melaporkan sekitar 39% perusahaan mengalami kesulitan dalam menghadapi masalah saling memahami dan bekerja sama akibat gap antargenerasi. Hal ini membuktikan bahwa apabila tanpa ada upaya khusus, perbedaan budaya kerja generasi dapat menimbulkan konflik dan menurunkan kinerja tim.

Pendekatan situasional sangat sesuai untuk lingkungan kerja multigenerasi karena memberikan fleksibilitas. Model kepemimpinan situasional Hersey & K. H. Blanchard (2013) dalam Darmawan & Roselini (2022) yang menekankan bahwa pemimpin harus menyesuaikan gaya kepemimpinannya berdasarkan situasi dan tingkat kesiapan (*maturity*) bawasanya. Dalam model ini, pemimpin dapat bergeser antara gaya *telling* hingga *delegating* sesuai kebutuhan tim. Penerapan gaya yang tepat dengan mengatur

PERAN PEMIMPIN URUSAN HUMAS DAN PROTOKOLER DALAM KOLABORASI MULTIGENERASI DI LLDIKTI WILAYAH VII

intensitas pengarahan dan tingkat pendelegasian, dapat memungkinkan pemimpin Urusan Humas dan Protokoler mengoptimalkan kinerja tim.

Penelitian oleh Kent et al. (2023) mengenai kepemimpinan transformasional generasi milenial dalam menghadapi kesenjangan lintas generasi di perusahaan Blue Economy di Jawa Timur menunjukkan bahwa pemimpin perlu mengembangkan kemampuan beradaptasi, pemahaman lintas generasi, dan kendali diri untuk mengatasi tantangan multigenerasi. Temuan ini relevan untuk penelitian saat ini karena menunjukkan bahwa keberhasilan kolaborasi antargenerasi membuat pemimpin sadar mengenai pentingnya untuk menerapkan suatu gaya kepemimpinan yang cocok bagi tim.

Lingkungan kerja yang dipenuhi oleh keberagaman generasi dapat menjadi kekuatan apabila dikelola dengan baik, namun hal tersebut hanya akan terwujud apabila dikelola melalui kepemimpinan yang adaptif. Pemahaman mengenai peran pemimpin Urusan Humas dan Protokoler sebagai mediator dan fasilitator komunikasi generasi menjadi krusial untuk meningkatkan kerja tim di LLDIKTI Wilayah VII.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah ini difokuskan pada bagaimana pemimpin Urusan Humas dan Protokoler LLDIKTI Wilayah VII menerapkan gaya kepemimpinan situasional dalam mengelola kolaborasi antar generasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penerapan gaya kepemimpinan situasional oleh pemimpin Urusan Humas dan Protokoler LLDIKTI Wilayah VII di generasi yang berbeda beda, serta mengevaluasi efektivitas gaya kepemimpinan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan strategi kepemimpinan di organisasi publik, khususnya dalam menghadapi tantangan dalam multigenerasi

KAJIAN TEORITIS

Teori kepemimpinan situasional yang dirumuskan oleh Hersey dan Blanchard menekankan pentingnya adaptabilitas pemimpin dalam mengubah gaya kepemimpinan sesuai dengan tingkat kesiapan dan kebutuhan anggota tim. Model ini mengategorikan gaya kepemimpinan ke dalam empat jenis, yaitu *telling/directing*, *selling/coaching*, *participating/supporting*, dan *delegating*. Gaya *telling/directing* diterapkan ketika anggota tim belum siap atau kurang berpengalaman, sedangkan *selling/coaching* digunakan untuk memberikan penjelasan sekaligus arahan agar anggota mulai mengerti

tujuan organisasi. Pada tahap selanjutnya, berpartisipasi/mendukung lebih menekankan pada dukungan dan fasilitasi komunikasi, sesuai untuk anggota yang telah memiliki keterampilan tetapi masih memerlukan dorongan. Sebelumnya, delegasi diberikan kepada anggota yang telah dewasa dan memiliki kemandirian dalam melaksanakan tanggung jawab, di mana pemimpin memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran pemimpin urusan Humas dan Protokoler dalam membangun kolaborasi lintas generasi di lingkungan LLDIKTI wilayah VII. Pada umumnya pendekatan kualitatif digunakan untuk menyelidiki kondisi objektif yang alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam penelitian tersebut. Proses penelitian yang dimaksud adalah ketika peneliti melakukan observasi, berinteraksi dan berusaha memahami bahasa serta interpretasi yang digunakan oleh narasumber (Sugiyono, 2019). Urusan lain dari pendekatan kualitatif yakni penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek dengan cara mendeskripsikannya menggunakan kata kata dan bahasa, dengan memanfaatkan metode ilmiah (Moleong, 2017).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dengan dua kelompok informan, yaitu pegawai di Urusan Humas dan Protokoler serta Pemangang. Narasumber dipilih secara *purposive*, dengan mempertimbangkan peran aktif dalam interaksi kerja lintas generasi, baik sebagai pemimpin, staf tetap, maupun pemangang di urusan Humas dan Protokoler. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik; ini dilakukan dengan mengidentifikasi pola atau tema penting yang berkaitan dengan peran kepemimpinan, strategi kolaborasi, dan faktor faktor yang memengaruhi sinergi antar generasi. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Kerjasama Multigenerasi

PERAN PEMIMPIN URUSAN HUMAS DAN PROTOKOLER DALAM KOLABORASI MULTIGENERASI DI LLDIKTI WILAYAH VII

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tim Urusan Humas dan Protokoler LLDIKTI Wilayah VII merupakan Generasi X (usia 44-59 tahun), Generasi Milenial (usia 28-43 tahun), dan Generasi Z (usia 18-27 tahun). Kolaborasi ini dilakukan melalui tugas tugas yang berbasis kompetensi pada anggota tim. Staf senior mengelola protokol yang bersifat resmi dan media yang bersifat formal, sementara pemegang atau Generasi Z mengelola sosial media menggunakan platform terkini seperti Canva, CapCut, TikTok, dan aplikasi profesional lainnya. Proses penyelarasan dilakukan melalui pemanfaatan kreativitas masing masing, yang menjadi bahan diskusi untuk menyamakan kreativitas Generasi Z dengan standar yang ditetapkan oleh Generasi X.

2. Penerapan Gaya Kepemimpinan

Berdasarkan model Hersey Blanchard, pemimpin Urusan Humas dan Protokoler LLDIKTI Wilayah VII secara dinamis mengaplikasikan empat gaya kepemimpinan:

1. *Telling/directing* (S1) diterapkan dalam kondisi darurat seperti persiapan acara formal. Misalnya, pengawasan ketat terhadap protokol acara dan pengecekan.
2. *Selling/coaching* (S2) diterapkan dalam penyusunan siaran pers bulanan, di mana pemimpin tidak hanya memberikan arahan terperinci tetapi juga menguraikan filosofi di balik setiap langkah untuk menjaga keselarasan citra lembaga.
3. *Participating/Supporting* (S3) unggul dalam pengembangan konten media sosial, di mana pemimpin memfasilitasi dialog terbuka antara staf senior dan Gen Z mengenai pemilihan gaya bahasa yang komunikatif dan tetap profesional.
4. *Delegating* (S4) terlihat dalam pengelolaan podcast institusi, di mana proses pengeditan audio sepenuhnya diserahkan kepada Gen Z dengan pemantauan rutin, yang menghasilkan 5.000+ penonton

Pembahasan

Lingkungan kerja di LLDIKTI Wilayah VII melibatkan tiga generasi utama: Generasi X, Milenial, dan Z. Setiap generasi memiliki nilai, gaya komunikasi, serta cara

kerja yang berbeda. Dalam konteks ini, perbedaan menjadi tantangan yang nyata, Kesenjangan generasi muncul ketika generasi yang lebih tua dan generasi yang lebih muda memiliki pandangan dunia yang berbeda akibat pengalaman hidup yang Berbeda (Fotaleno & Batubara, 2024). Namun, jika dikelola dengan baik, keberagaman generasi ini menjadi kekuatan. Hal ini didukung oleh temuan dalam penelitian, di mana generasi senior mengelola aspek formal dan protokoler, sedangkan generasi muda memimpin dalam kreativitas media digital. Ini memperlihatkan potensi sinergi yang kuat antara pengalaman dan inovasi.

Menurut teori kepemimpinan situasional Hersey dan Blanchard, interaksi antara pemimpin dan anggota tim berkembang melalui empat tahap yang memengaruhi penyesuaian gaya kepemimpinan. Pertama, pada fase awal, pemimpin memberikan arahan yang tegas serta memperkenalkan aturan dan prosedur kerja secara rinci karena anggota belum siap bekerja secara

mandiri. Kedua, ketika anggota mulai memiliki kemampuan dasar namun masih membutuhkan arahan, pemimpin tetap memberikan panduan sambil mulai meningkatkan kepercayaan terhadap mereka. Ketiga, ketika anggota menunjukkan kemampuan dan motivasi yang lebih tinggi, mereka mulai aktif mengambil tanggung jawab; di tahap ini pemimpin cukup memberikan dukungan tanpa perlu mengarahkan secara intensif. Keempat, ketika anggota sudah memiliki kepercayaan diri dan pengalaman kerja yang matang, pemimpin dapat mulai melepaskan kontrol dan memberikan keleluasaan dalam pelaksanaan tugas (Hardono, 2020).

Kunci utama keberhasilan dalam kolaborasi multigenerasi di Urusan Humas dan Protokoler LLDIKTI Wilayah VII terletak pada penerapan gaya kepemimpinan yang fleksibel dan adaptif. Penelitian ini menyoroti bagaimana pemimpin unit tersebut secara dinamis mengimplementasikan Model Kepemimpinan Situasional yang dikembangkan oleh Hersey dan Blanchard. Model ini memungkinkan pemimpin untuk menyesuaikan pendekatan kepemimpinan berdasarkan tingkat kesiapan dan kebutuhan anggota tim yang berbeda beda, terutama dalam konteks kerja lintas generasi.

Dalam situasi mendesak, seperti saat mempersiapkan acara protokoler resmi yang membutuhkan ketelitian tinggi dan koordinasi cepat, pemimpin menerapkan gaya *telling* (S1), di mana instruksi diberikan secara langsung dan rinci. Sementara itu, pada kegiatan yang melibatkan kreativitas namun tetap harus menjaga citra lembaga seperti penyusunan

PERAN PEMIMPIN URUSAN HUMAS DAN PROTOKOLER DALAM KOLABORASI MULTIGENERASI DI LLDIKTI WILAYAH VII

siaran pers pemimpin menggunakan pendekatan *selling* (S2). Dalam gaya ini, tidak hanya diberikan arahan, tetapi juga dijelaskan alasan dan nilai di balik keputusan yang diambil, guna memastikan keselarasan persepsi seluruh tim.

Pada proses kolaboratif seperti pengembangan konten media sosial, pemimpin memilih gaya *participating* (S3). Di sini, peran pemimpin lebih sebagai fasilitator yang membuka ruang dialog antara generasi senior dan generasi muda, terutama dalam menentukan gaya bahasa dan visual yang sesuai dengan karakter lembaga dan target audiens. Sedangkan dalam kegiatan yang memberi ruang lebih luas untuk inisiatif generasi muda, seperti produksi podcast institusi, pemimpin menerapkan gaya *delegating* (S4), dengan memberikan kepercayaan penuh kepada anggota tim muda dalam proses teknis dan kreatif, sembari tetap melakukan pemantauan secara berkala untuk menjaga kualitas dan arah konten. Pendekatan kepemimpinan yang fleksibel ini terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan produktif di tengah perbedaan karakteristik generasi dalam satu divisi. Model ini cocok diterapkan di lingkungan multigenerasi karena menekankan pada adaptasi pemimpin terhadap tingkat kesiapan dan karakteristik anggota tim.

Pemimpin Urusan Humas dan Protokoler bukan hanya penentu arah, tetapi juga fasilitator komunikasi antargenerasi. Dengan pendekatan partisipatif dan keterbukaan dialog, pemimpin menjembatani perbedaan nilai dan persepsi. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *kepemimpinan transformasional*, yang berfokus pada peran pemimpin dalam membangkitkan semangat, mendorong motivasi, serta membangun pemahaman terhadap keberagaman karakter individu dalam tim. Pemimpin dengan gaya ini cenderung mendorong anggota tim untuk menempatkan kepentingan kolektif di atas kepentingan pribadi, demi tercapainya tujuan bersama dan kemajuan organisasi (Sholihah & Ratnaningsih, 2024). Mereka biasanya memiliki pengaruh yang kuat dan dihormati oleh anggotanya. Gaya kepemimpinan ini juga mampu menggerakkan semangat kerja anggota tim, sehingga mendorong pencapaian kinerja yang melampaui ekspektasi awal.

Mengacu pada Dewi et al. (2022) menyatakan berperan dalam mengatur arus informasi antara organisasi dan publik guna membangun hubungan yang harmonis serta mempertahankan citra positif lembaga. Fungsi kehumasan tidak hanya terbatas pada menciptakan komunikasi yang efisien demi tercapainya visi dan misi organisasi, tetapi juga mencakup pelayanan serta penyampaian informasi yang sesuai dengan harapan dan

kebutuhan masyarakat yang dilayaninya Di LLDIKTI VII. Keterampilan komunikasi menjadi aspek sentral dari keberhasilan, apalagi dalam dunia kehumasan dan protokoler yang sarat aturan dan etika. Pemimpin harus cakap dalam menyampaikan pesan lintas usia dengan pendekatan yang sesuai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan kolaborasi multigenerasi di lingkungan Urusan Humas dan Protokoler LLDIKTI Wilayah VII sangat dipengaruhi oleh penerapan gaya kepemimpinan situasional yang adaptif dan kontekstual. Pemimpin mampu menyesuaikan pendekatan kepemimpinannya berdasarkan tingkat kesiapan, karakter, dan kebutuhan masing-masing anggota tim lintas generasi yakni Generasi X, Milenial, dan Generasi Z. Penerapan gaya *telling*, *selling*, *participating*, dan *delegating* secara fleksibel memungkinkan terwujudnya kerja sama yang sinergis antara pengalaman generasi senior dan inovasi generasi muda.

Selain sebagai pengarah, pemimpin juga berperan sebagai fasilitator komunikasi yang menjembatani perbedaan nilai dan gaya kerja antar generasi. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja tim, tetapi juga membangun lingkungan kerja yang inklusif dan harmonis. Dengan demikian, gaya kepemimpinan situasional terbukti menjadi strategi efektif dalam mengelola dinamika kerja di organisasi publik yang multigenerasi. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi institusi serupa dalam merancang strategi kepemimpinan yang mampu menjawab tantangan era kerja lintas usia secara bijak dan progresif..

DAFTAR REFERENSI

- Darmawan, S., & Roselini, B. T. (2022). Studi Gaya Kepemimpinan Situasional (Situational Leadership Model Hersey Blanchard) Pada Rumah Makan Padang Se Kabupaten Sleman D.I.Y. *Telaah Bisnis*, 23(1), 50. <https://doi.org/10.35917/tb.v23i1.248>
- Dewi, M. S., Romadhan, M. I., Cahyo, B., & Pradana, S. A. (2022). Fungsi Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto. *In Seminar Nasional Hasil Skripsi*.

PERAN PEMIMPIN URUSAN HUMAS DAN PROTOKOLER DALAM KOLABORASI MULTIGENERASI DI LLDIKTI WILAYAH VII

- Fotaleno, F., & Batubara, D. S. (2024). Fenomena Kesulitan Generasi Z dalam Mendapatkan Pekerjaan Ditinjau Perspektif Teori Kesenjangan Generasi. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(8), 3199–3208. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i8.1513>
- Glenn. M., D., Dozier, & David. M. (2000). *Using Research in Public Relations: Application to Program Management Broom*. Prentice Hall.
- Hardono. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Kontinjensi Dan Kepemimpinan Situasional Terhadap Kepuasan Kerja. *TheJournalish: Social and Government* , 1(2). <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>
- Hersey, P. H., & K. H. Blanchard. (2013). Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources. *Pearson*, 10th ed.
- hrmagazine. (2024). *Multigenerational Workforce Suffers from Collaboration Difficulties*. Hrmagazine.
- Kent, M., Darmasetiawan, N. K., Kunci, K., Transformasional, K., Generasi, L., & Ekonomi Biru, P. (2023). Kepemimpinan Transformasional Generasi Milenial Dalam Menghadapi Kesenjangan Lintas Generasi Di Perusahaan Blue Ekonomi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat, VOL. 10 NO. 3*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jmbi/article/view/52366>
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. *PT Remaja Rosdakarya*.
- Pramana, I. G. A. S. S., & Sutiani, N. W. (2020). 131 262 1 SM. *[Unknown Journal Title]*, 3(1).
- Sholihah, I., & Ratnaningsih, S. (2024). Implementasi Transformational Leadership dalam Meningkatkan Intellectual Stimulation dan Inspirational Motivation Guru SD QLC (Qur'an Learning Centre) School. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 8(2), 53–65. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v8i2.2366>
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF dan R&D*. Alfabeta.