

KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS STUDI PADA PRIA DUDA DAN WANITA JANDA SETELAH KEMATIAN PASANGAN DI KOTA TOMOHON

Dory A. br Sitepu

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
email: anestistp@gmail.com

Tellma M. Tiwa

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
email: tellmatywa@unima.ac.id

Meike E. Hartati

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
email: meikehartati@unima.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk membuat suatu deskripsi mengenai kesejahteraan psikologis laki- laki serta perempuan yang berstatus duda serta janda setelah kematian pasangannya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif studi kasus. Sebaliknya Metode analisis data yang digunakan merupakan analisis tematik. Hasil analisis data menunjukkan bahwa keadaan menjadi duda serta janda ialah sesuatu hal yang tidak gampang. Penerimaan diri pada kedua subjek ialah sesuatu proses yang memerlukan waktu. Kedua subjek merasa sedih selaku konsekuensi status duda serta janda mereka. Hubungan positif masih dimiliki oleh kedua subjek serta keberadaan keluarga dan sahabat jadi sesuatu hal penting untuk mereka. Kegiatan diluar rumah juga masih digeluti oleh kedua subjek. Tujuan hidup subjek terkait dengan religiusitas serta kepercayaan mereka terhadap Tuhan. Keadaan mereka juga mempengaruhi subjek dalam memandang dirinya sebagai individu yang terus tumbuh. Secara umum kesejahteraan psikologis yang dimiliki oleh para duda serta janda tersebut dipengaruhi oleh kematangan individu mereka, dukungan sosial yang mereka terima, serta pula religiusitas yang mereka miliki.

Kata kunci : kesejahteraan psikologis, duda & janda, kematian pasangan

Abstract : *This study aims to make a description of the psychological well-being of men and women who are widow and widower after the death of their partner. The approach used in this research is a qualitative case study approach. On the other hand, the data analysis method used is a thematic analysis. The results of data analysis show that being a widower and widow is something that is not easy. Self-acceptance in two subjects is a process that takes time. Two subjects felt sad as a consequence of their widower and widow status. The two subjects still had a positive relationship and the presence of family and friends became something important for them. Activities outside the home are also still involved by the two subjects. The subject's purpose in life is related to their religiosity and belief in God. Their circumstances also affect the subject in seeing himself as an individual who continues to grow. In general, the psychological well-being of widowers and widows is influenced by their individual maturity, the social support they receive, as well as their religiosity.*

Keywords : *psychological well-being, widower & widow, spouse death*

PENDAHULUAN

Tidak seorangpun sanggup membayangkan akan ditinggal meninggal oleh orang terdekat (pasangan hidup) baik istri maupun suami. Terlebih lagi jika mereka telah hidup bersama sebagai pasangan suami-istri selama belasan bahkan puluhan tahun, maka tidak mudah menjalani hari-hari tanpa pasangan.

Kematian pasangan hidup menyebabkan seseorang menyandang status sebagai janda dan duda. Kematian pasangan sendiri merupakan suatu bentuk tantangan emosional paling berat yang dapat di alami oleh siapa saja. Santrock, 2012 mengatakan ada dua macam orangtua tunggal yaitu orangtua ibu dan orangtua ayah. Hal tersebut dapat disebabkan oleh kematian, perceraian, status perkawinan yang tidak jelas, dan mengadopsi anak.

Hilangnya pasangan hidup yang di akibatkan karena kematian akan memunculkan banyak kesulitan seperti kesusahan dalam perihal ekonomi, kesusahan dalam mengurus anak, serta kesusahan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan masyarakat sekitar, dimana hal tersebut berhubungan dengan adanya pasangan(Akmalia, 2010).

Dampak psikologis yang disebabkan oleh kematian pasangan dapat menyebabkan duda atau janda terkhusus di usia madya sulit untuk mendapatkan kondisi psikologis yang baik, dimana individu tersebut dapat dikatakan tidak mampu untuk mencapai kesejahteraan psikologis. Berada di usia madya, seseorang memiliki ketakutan yang lebih besar terhadap kematian pasangan

dibandingkan tahap perkembangan lainnya (Santrock, 2012).

Ryff (1989) mengatakan kesejahteraan psikologis dipandang sebagai suatu aspek yang penting dalam proses penuaan positif dan juga sebagai komponen yang sangat diperlukan dalam perkembangan sepanjang hidup serta dalam proses adaptasi.

Terdapat enam aspek penting dalam mencapai kesejahteraan psikologis yang baik menurut Ryff (1989) yaitu:

1. Penerimaan Diri (*Self Acceptance*)

Teori perkembangan manusia menjelaskan bahwa *self acceptance* berkaitan dengan penerimaan diri individu pada masa kini dan masa lalunya. Seorang individu dikatakan memiliki nilai yang tinggi dalam dimensi penerimaan diri apabila individu tersebut memiliki sikap positif terhadap diri sendiri, baik kualitas diri yang baik maupun yang buruk. Individu yang memiliki nilai terhadap penerimaan diri yang tinggi juga dapat merasakan hal yang positif dari kehidupan di masa lalunya menurut Ryff (1995).

2. Hubungan Positif Dengan Lain (*Positive Relation With Others*)

Kemampuan untuk dicintai dan dipandang sebagai komponen utama dari kondisi psikologis yang baik. Ryff (1989) mengatakan membina hubungan yang baik dengan orang lain merupakan salah satu dari *criteria of maturity*

(kriteria kedewasaan). Seseorang yang memiliki hubungan positif dengan orang lain mampu membina hubungan yang hangat dan penuh kepercayaan dengan orang lain.

3. Otonomi (*Autonomy*)

Ryff (1989) mengemukakan bahwa seseorang dengan otonomi yang baik digambarkan sebagai seorang individu yang tidak selalu menginginkan atau membutuhkan pendapat dan persetujuan dari orang lain, namun menilai dirinya sendiri dengan standar personalnya. Ciri utama dari seorang individu yang memiliki otonomi yang baik antara lain dapat menentukan segala sesuatu seorang diri dan mandiri. Individu dapat mengambil keputusan tanpa tekanan dan campur tangan orang lain.

4. Penguasaan Lingkungan (*Environmental Mastery*)

Karakteristik dari kondisi kesehatan mental adalah kemampuan individu untuk memilih dan menciptakan lingkungan yang sesuai dengan kondisi psikisnya. Ryff (1989) menyebutkan bahwa individu yang matang akan mampu berpartisipasi dalam aktivitas di luar dirinya. Seseorang yang baik dalam dimensi penguasaan lingkungan memiliki keyakinan dan kompetensi dalam mengatur lingkungannya termasuk mengatur dan mengendalikan situasi kehidupan sehari-hari, memanfaatkan kesempatan yang ada di lingkungan, serta

mampu memilih dan menciptakan lingkungan yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai pribadi.

5. Tujuan Hidup (*Purpose in Life*)

Kondisi psikologis yang baik memungkinkan individu untuk mengetahui bahwa individu memiliki tujuan tertentu dalam hidup yang mereka dijalani serta mampu memberikan makna pada hidup yang dijalani. Ryff (1989) mengatakan bahwa salah satu ciri kematangan individu adalah memiliki tujuan hidup, yakni rasa keterarahan (*sense of directedness*) dan rasa bertujuan (*intentionality*).

6. Pertumbuhan Diri (*Personal Growth*)

Seseorang yang selalu mengembangkan kemampuan dirinya, bertumbuh dan meningkatkan kualitas positif pada dirinya merupakan persepektif utama dari dimensi pertumbuhan diri menurut Ryff (1989).

METODE

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus. Studi kasus berorientasi analisis mendalam terhadap suatu kasus dengan mengungkapkan sebanyak mungkin faktor yang menghasilkan manifestasi tertentu. Beberapa tipe unit yang dapat diteliti dalam bentuk studi kasus antara lain : individu-individu, karakteristik atau atribut dari individu-individu, aksi dan interaksi, peninggalan atau artefak perilaku, setting, serta peristiwa atau insiden tertentu. Studi

kasus dilakukan untuk memahami secara utuh suatu kasus, tanpa harus dimaksudkan untuk menghasilkan konsep-konsep atau teori dan tanpa upaya menggeneralisasi (Poerwandari, 2001).

Subjek dalam penelitian ini diambil dengan cara purposive sampling, dimana subjek dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan sejak awal. Karakteristik subjek sebagai berikut 1) Pria dan Wanita yang berstatus duda dan janda atau yang tidak lagi memiliki suami dan istri yang disebabkan karena kematian; 2) Berusia 40-60 tahun, dan 3) Bersedia menjadi subjek penelitian

Selain itu *significant others* juga diperlukan untuk melihat kembali data-data yang telah diperoleh dari subjek. *Significant others* adalah orang terdekat dan berada dilingkungan yang sama dengan subjek, sehingga dapat mengetahui kehidupan sehari-hari subjek penelitian. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan teman dan anak subjek sebagai *significant others* dengan memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mengetahui aktivitas sehari-hari subjek, dan
2. Bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah panduan wawancara yang disusun berdasarkan enam aspek dimensi dari Kesejahteraan Psikologis milik Ryff (1989) yaitu penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, pertumbuhan pribadi, dan tujuan hidup.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dikumpulkan jika

arah dan tujuan penelitian sudah jelas dan juga bila sumber data yaitu informan atau partisipan sudah diidentifikasi, dihubungi serta sudah mendapatkan persetujuan atas keinginan mereka untuk memberikan informasi yang dibutuhkan (Semiawan, 2010).

Penjelasan ringkas masing-masing Teknik

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah suatu proses interaksi antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (interviewee) melalui komunikasi langsung (yusuf, 2014). Metode wawancara/interview juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai

2. Metode observasi

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan (Semiawan, 2010). Bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung, yaitu observasi yang

dilakukan selama melangsungkan kunjungan lapangan, termasuk kesempatan-kesempatan selama pengumpulan bukti yang lain seperti wawancara (Yin,2005). Adapun aspek-aspek yang menjadi focus observasi adalah :

- a. Setting dimana wawancara dilakukan
 - b. Gambaran diri subjek
 - c. Komunikasi verbal subjek
 - d. Komunikasi nonn verbal subjek, berupa penggunaan Bahasa, intonasi suara, ekspresi wajah, dan sikap tubuh.
3. Metode dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa didapatkan lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk melihat informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

Setelah memperoleh data yang relevan, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data. Proses analisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap yaitu:

1. Organisasi data

Dalam melakukan organisasi data ini, peneliti mula-mula mengumpulkan semua data yang telah didapatkan baik berdasarkan wawancara

maupun observasi. Kemudian peneliti mengubah data mentah (catatan lapangan/kaset hasil rekaman) menjadi transkripsi wawancara dan memberikan kode berkas-berkas tersendiri untuk masing-masing subjek. Kode berkas ini dicantumkan pada semua jenis data yang diperoleh dari subjek bersangkutan seperti kaset rekaman, transkrip wawancara, lembar data personal, serta catatan observasi.

2. Koding dan analisis

Dalam penelitian kualitatif, data koding atau pengodean data memegang peranan penting dalam proses analisis data, dan menentukan kualitas abstraksi data hasil penelitian. Koding berfungsi untuk mengorganisasikan dan mensistematisasi data secara lengkap dan mendetail sehingga data dapat memunculkan gambaran tentang topik yang di pelajari (Poerwandari, 2001)

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik. Thematic analysis merupakan salah satu cara untuk menganalisa data dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola atau untuk menemukan tema melalui data yang telah dikumpulkan oleh peneliti (Braun & Clarke, 2006). Cara ini merupakan metode yang sangat efektif apabila sebuah penelitian bermaksud untuk mengupas secara rinci data-

data kualitatif yang mereka miliki guna menemukan keterkaitan pola-pola dalam sebuah fenomena dan menjelaskan sejauhmana sebuah fenomena terjadi melalui kacamata peneliti (Fereday & Muir-Cochrane, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi aspek kesejahteraan psikologis menurut Ryff (1989) yaitu penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan pertumbuhan diri.

Penerimaan Diri

Baik subjek JB maupun FR mengalami perasaan kesepian, terutama pada beberapa minggu setelah pasangan meninggal. Mereka mulai mengingat memori mengenai pasangan mereka Ketika masih hidup. Kondisi ini termasuk dalam tahap ke dua, yaitu mengingat Kembali kenangan mengenai orang yang telah meninggal. Selain merasa kesulitan, masing-masing subyek juga merasa bahwa pengalaman menduda dan menjanda merupakan hal yang tidak mudah. Subyek JB dan FR merasa kehilangan teman untuk berbagi cerita dan bertukar pikiran. Saat ini subyek JB dan FR tidak ingin menikah lagi. Subyek JB dan FR ingin menjalani hidup dengan baik saja saat ini dan fokus kepada anak-anak. Subyek JB juga lebih banyak menghabiskan waktunya dengan teman sesama ojek online dan menikmati hidupnya saat ini. Sedangkan subyek FR belum memikirkan untuk menikah lagi karena FR sudah bahagia dengan kehidupannya yang sekarang.

Hubungan Positif Dengan Orang Lain

Kedua subyek sangat dekat dan memiliki hubungan yang baik dengan keluarga. Namun subyek JB sudah jarang berkomunikasi dengan keluarga pihak istri, alasannya karena tempat tinggal yang jauh, sudah tidak pernah berkomunikasi satu sama lain, dan memiliki kesibukan masing-masing. Sedangkan subyek FR masih memiliki hubungan yang baik dengan keluarga mendiang suami dan masih sering berkomunikasi. Namun kedua anak-anak subyek selalu mendukung subyek dalam keadaan apapun. Apabila jarak memisahkan, mereka masih bisa berkomunikasi lewat telepon.

Keberadaan teman juga merupakan hal yang penting bagi kedua subyek. subyek JB dan FR mengatakan Ketika mereka berkumpul dengan teman-teman membuat mereka lupa terhadap perasaan kesepian, sedih, dan perasaan negatif lainnya. Subyek JB juga suka berjalan-jalan dekat teman sesama ojek online untuk menghilangkan penat, sementara subyek FR suka berkumpul dengan teman-teman arisan untuk berbagi cerita. Memiliki teman akan membantu mengembalikan kehangatan, persahabatan, dan pengasuhan yang diberikan oleh keluarga (Santrock, 2002).

Otonomi

Setelah menjadi duda dan janda, kedua subyek mampu mengatur tugas-tugas rumah tangganya dengan baik. Walaupun subyek JB tinggal sendiri, ia mampu mengurus dirinya dengan baik. Sedangkan subyek FR masih tinggal dengan anaknya yang paling kecil yang masihkuliah semester VI,

sehingga putri subyek sering membantu subyek dalam pekerjaan rumah.

Subyek juga tidak pernah mendapatkan perlakuan yang kurang baik semenjak menyandang status sebagai duda dan janda. Ketika kedua subyek perlakuan yang kurang mereka akan diam saja karena mereka merasa tidak melakukan kesalahan apapun. Dalam hal berkomunikasi dengan lingkungan juga tidak ada masalah bagi kedua subyek, karena mereka masih berkomunikasi sama seperti sebelum menyandang status duda dan janda.

Penguasaan Lingkungan

Semenjak menyandang status duda dan janda, tidak membuat kedua subyek berhenti beraktivitas. Mereka tetap melakukan aktivitas dan aktif terlibat dalam kegiatan di masyarakat. Subyek JB masih melakukan kegiatan sehari-harinya seperti ojek online dan ikut serta dalam kegiatan yang diselenggarakan di lingkungan sekitar. Begitu juga dengan subyek FR yang mengurus anak dan cucunya di rumah dan sangat aktif juga dalam kegiatan arisan ibu-ibu kompleks rumahnya. Mereka mampu terlibat dalam pekerjaan, keluarga, hubungan sosial, hobi, politik, kegiatan agama, atau kegiatan lain yang bisa mereka lakukan (Hjelle & Ziegler, 1992).

Tujuan Hidup

Kedua subyek memiliki makna dan tujuan hidupnya masing-masing. Makna hidup bagi subyek JB adalah menjalani hidup dengan baik menjadi ayah yang baik bagi anak-anaknya. Subyek FR memaknai hidupnya dengan menyerahkan segala sesuatunya kepada Tuhan, karena ia percaya semua yang Tuhan rencanakan akan baik bagi kehidupannya. Menurut teori

sipiritualitas milik Frankl, individu dewasa berada dimensi noetic, dimana spiritualitas mereka tidak hanya mengenai agama, tapi juga adanya totalitas dalam pencarian makna hidup. Aspek inilah yang membedakan manusia dari Mahlik hidup lain di dunia (Dacey & Travers, 2004:498).

Tujuan hidup JB dan FR tidak jauh berbeda yaitu, menjalani hidup dengan baik dan dapat membahagiakan anak-anaknya. Dalam mencapai tujuan hidup, mereka tidak mendapatkan hambatan sampai saat ini. Semuanya berjalan dengan cukup baik. Dalam teori kepribadian yang matang milik allport, individu yang matang secara pribadi mampu memaknai kehidupannya. Mereka membutuhkan suatu sistem nilai untuk memaknai kehidupannya, seperti kejujuran, agama, atau hal-hal lainnya (Hjelle & Ziegler, 1992).

Pertumbuhan Pribadi

Subyek JB tidak ada melakukan hal-hal baru untuk mengembangkan dirinya, karena subyek banyak menghabiskan waktu dipekerjanya sebagai ojek online. Namun subyek JB sering jalan-jalan bersama temannya sesama ojek online mengelilingi kota untuk menghilangkan penat. Sedangkan subyek FR semenjak menyandang status janda, subyek jadi suka melakukan olahraga lari pagi dan lari sore. Subyek FR juga menjadi sangat suka bermain media sosial, karena menurut subyek media sosial sangat menghiburnya.

Keluarga subyek, terutama anak-anak subyek juga ikut mengambil peran dalam memberikan motivasi kepada subyek untuk selalu tumbuh dan berkembang. Sehingga membuat subyek tidak mengalami

kendala apapun dalam melakukan kegiatan sehari-harinya.

KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan analisis dari data-data hasil penelitian, dapat disimpulkan secara umum bahwa kondisi menjadi duda dan janda merupakan suatu hal yang tidak mudah bagi kedua subyek. Kedua subyek merasakan kesepian sebagai konsekuensi mereka berstatus duda dan janda. Kedua subyek juga memiliki cara tersendiri untuk mengatasinya. Pada umumnya, kesejahteraan psikologis yang dimiliki duda dan janda tersebut dipengaruhi oleh kematangan pribadi mereka, dukungan sosial yang mereka terima, dan juga religiusitas yang mereka miliki.

Berkenaan dengan dimensi-dimensi kesejahteraan psikologis secara khusus, maka dapat dijabarkan secara ringkas sebagai berikut:

1. Penerimaan diri pada duda dan janda usia madya merupakan proses yang membutuhkan waktu. Proses ini terutama berkaitan dengan dukungan sosial yang diterima subyek baik dari anak-anak, anggota keluarga, maupun teman-teman. Hal yang dirasa paling berat dialami subyek yaitu, merasa kesepian dan kehilangan. Namun karena adanya dukungan anak dan keluarga terhadap subyek, sehingga mereka bisa menjalani kehidupan mereka saat ini dengan baik.
2. Secara umum kedua subyek memiliki hubungan positif dengan orang lain. Mereka masih memiliki hubungan hangat dengan anak-anak,

anggota keluarga, dan juga teman dilingkungan sekitar.

3. Pada dasarnya subjek tidak pernah mendapatkan perlakuan yang buruk di lingkungannya. Subjek juga melakukan aktivitas mereka seperti biasa tidak ada yang berubah sebelum dan sesudah mereka menyangang status duda dan janda.
4. Aktivitas di luar rumah masih dilakukan oleh kedua subjek. Dengan masih terlibat dalam aktivitas membuat mereka dapat berkomunikasi dengan baik di lingkungannya.
5. Masing-masing subjek memiliki tujuan hidup yang tidak jauh berbeda yaitu dengan menikmati hidup sesuai dengan alur yang diberikan Tuhan.
6. Kedua subjek juga merasakan adanya perubahan positif dalam kehidupan mereka masing-masing, baik dalam hal religi maupun kemandirian dan tanggung jawab.

Saran

Bagi Duda dan Janda

1. Apabila muncul perasaan kesepian, gunakanlah waktu luang untuk melakukan hobi atau kegiatan yang diminati.
2. Berkumpul dengan keluarga dan teman membantu mengurangi perasaan sedih, karena dengan keluarga atau teman individu dapat berbagi perasaan dan berbagi cerita.

Bagi Keluarga

1. Sesuai dengan hasil penelitian bahwa faktor dukungan keluarga sangat berperan terhadap kesejahteraan psikologis duda dan janda,

oleh karena itu keluarga diharapkan tetap memberi perhatian yang cukup dengan menjalin komunikasi, berusaha meluangkan waktu minimal satu minggu sekali dengan keluarga.

Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti diharapkan menggunakan kelompok usia yang berbeda dengan penelitian ini misalnya, pada lansia mengenai kesejahteraan psikologis yang ditinggal suaminya meninggal dunia.
2. Penelitian diharapkan mampu mencari variabel lain dan mengembangkan penelitian misalnya, meneliti kesejahteraan psikologis duda dan janda yang ditinggal cerai suaminya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia. (2010). *Pengelolaan Stres Pada Ibu Single Parent*. Skripsi . Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Ahmad Dahlan
- Muri Yusuf. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan".
- Poerwandari, K, 2001. *Pendekatan kualitatif untuk perilaku manusia*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi FPUI.
- Ryff,C.D. (1989). *Happiness is Everything, or is it? Exploration on the meaning of psychological Well-Being*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081

Ryff, C.D & Keyes, C.L.M, (1995).

The Structures of Psychological well being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology* Vol. 69 : 719-727.

Santrock, J. W. (2012). *Life Span Development : Perkembangan Masa Hidup* Jilid I. (B. Widiasinta, Penerj.)

Yin, R.K. 2005. *Studi kasus: Desain dan metode*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada