

PENERAPAN PENDEKATAN SUPERVISI KOLABORATIF UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU NON PNS DI MTS NEGERI 1 SINTANG

Nuriyansyah

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Sintang

syahnuri98@gmail.com

Abstract

The teaching and learning process is a reciprocal relationship between teachers and students in order to achieve learning objectives. A teacher has a very important role in delivering learning so that it is well received by students. In addition, teachers also play a role in shaping the attitudes, behaviors, and thought processes of students. In the learning process, the teacher becomes one of the learning resources so that they must have the ability to master the subject matter. In order to carry out their duties properly, teachers must have one dimension of competence in accordance with the Regulation of the Minister of National Education of the Republic of Indonesia Number 16 of 2007 concerning Standards of Academic Qualifications and Teacher Competencies, namely professional competence. The study used the School Action Research (PTS) method with the Kemmis and Mc. Taggart models which are development models from the Kurt Lewin model. The model used consists of 2 cycles, each cycle consists of four components, namely: planning, action, observation and reflection. This research begins with an initial reflection phase to conduct preliminary studies as a basis for formulating research problems. Furthermore, followed by planning, action, observation, and reflection. The implementation of collaborative supervision can increase the professional competence of non-civil servant teachers in MTsN 1 Sintang by 18.19%. The average professional competence in cycle 2 was 88.64 with a good category.

Keywords: Collaborative Supervision, Competence, Professional Teacher

Abstrak: Proses belajar mengajar merupakan hubungan timbal balik antara guru dan peserta didik demi tercapainya tujuan pembelajaran. Seorang guru memiliki peran yang sangat penting dalam menyampaikan pembelajaran agar diterima dengan baik oleh peserta didik. Selain itu, guru juga berperan untuk membentuk sikap, perilaku, dan proses berfikir peserta didik. Dalam proses belajar guru menjadi salah satu sumber belajar sehingga harus memiliki kemampuan menguasai materi pelajaran. Agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, guru harus memiliki salah satu dimensi kompetensi sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru yaitu kompetensi profesional. Penelitian menggunakan metode Penelitian Tindakan Sekolah (PTS) dengan model Kemmis dan Mc. Taggart yang merupakan model pengembangan dari model Kurt Lewin. Model

yang digunakan terdiri dari 2 siklus, masing-masing siklus terdiri dari empat komponen, yaitu: perencanaan, tindakan, observasi dan refleksi. Dalam penelitian ini diawali dengan fase refleksi awal untuk melakukan studi pendahuluan sebagai dasar dalam merumuskan masalah penelitian. Selanjutnya diikuti perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi Pelaksanaan supervisi kolaboratif dapat meningkatkan kompetensi profesional guru non PNS di MTsN 1 Sintang sebanyak 18,19%. Rata-rata kompetensi profesional pada siklus 2 yaitu 88,64 dengan kategori baik.

Kata Kunci: Supervisi Kolaboratif, Kompetensi, Profesional Guru

PENDAHULUAN

Proses belajar mengajar merupakan hubungan timbal balik antara guru dan peserta didik demi tercapainya tujuan pembelajaran. Seorang guru memiliki peran yang sangat penting dalam menyampaikan pembelajaran agar diterima dengan baik oleh peserta didik. Selain itu, guru juga berperan untuk membentuk sikap, perilaku, dan proses berfikir peserta didik. Dalam proses belajar guru menjadi salah satu sumber belajar sehingga harus memiliki kemampuan menguasai materi pelajaran. Agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, guru harus memiliki salah satu dimensi kompetensi sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru yaitu kompetensi profesional.

Keberhasilan pendidikan akan ditentukan oleh guru yang kompeten, berkualitas dan profesional. Profesional merupakan salah satu persyaratan yang wajib dimiliki guru untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Menurut Novi dkk. (2014) yang dimaksud dengan kompetensi profesional adalah kemampuan untuk menguasai materi pembelajaran di bidang studinya masing-masing secara luas dan mendalam. Hal ini sejalan dengan pendapat Asmarani (2014), guru yang profesional mempunyai wawasan yang luas dan beberapa kompetensi yang menunjang tugasnya. Guru yang memiliki kompetensi profesional diharapkan dapat menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan menyenangkan sehingga proses belajar peserta didik berjalan optimal (Fauzi, 2018).

Efektivitas pelaksanaan kinerja profesional guru sangat bergantung pada kompetensi kepala sekolah dalam melaksanakan tugasnya diantaranya dalam melakukan supervisi akademik. Supervisi akademik merupakan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan profesional guru dan meningkatkan kualitas pembelajaran melalui pembinaan dan pemberian bantuan teknis kepada guru dalam melaksanakan proses pembelajaran (Mansyur, 2021). Supervisi sangat diperlukan guru untuk meningkatkan

kualitas pembelajaran di sekolah, memperbaiki kondisi pembelajaran, meningkatkan kinerja dan disiplin dalam menjalankan tugas (Ali, 2019). Menurut Izhar (2017), pelayanan profesional kepala sekolah terhadap guru melalui supervisi akademik akan meningkatkan kualitas proses belajar mengajar sehingga dapat dikatakan bahwa supervisi kepala sekolah mempengaruhi kemampuan profesional guru dan mempengaruhi pula kualitas proses belajar mengajar.

Supervisi akademik dilakukan oleh kepala sekolah melalui 3 tahapan yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi/ tindak lanjut (Krisdiyanto & Istikomah, 2019). Perencanaan merupakan persiapan koordinasi dengan pihak terkait tentang waktu, sasaran, dan cara yang akan diterapkan selama melaksanakan supervisi. Selanjutnya pada tahap pelaksanaan kepala sekolah mengamati kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh guru. Tahapan terakhir dari supervisi adalah penilaian/ evaluasi yang dilakukan dengan menilai pelaksanaan supervisi melalui instrumen yang digunakan, keterlaksanaan program, hasil supervisi, dan kendala yang dihadapi.

Pelaksanaan supervisi akademik yang dilakukan oleh peneliti menerapkan pendekatan supervisi langsung secara individual, dimana peneliti sebagai kepala sekolah mendatangi guru yang sedang melaksanakan proses pembelajaran di kelas, mengamati kinerjanya dan melakukan penilaian. Pendekatan supervisi akademik ini tidak efektif untuk meningkatkan kompetensi guru dalam melaksanakan tugas khususnya yang berkaitan dengan kompetensi profesionalnya. Berdasarkan hasil penilaian kinerja guru non PNS yang berjumlah 17 orang diperoleh bahwa kemampuan guru dalam mengembangkan materi pembelajaran yang diampu masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Menurut Baltasar (2022), faktor internal yang mempengaruhi rendahnya kompetensi profesional guru diantaranya guru belum memahami teknik yang digunakan dalam mengembangkan materi pembelajaran, guru tidak melaksanakan analisis materi pembelajaran, dan kurangnya motivasi guru dalam melaksanakan kinerja profesionalnya. Hasil penelitian Rizkiwati dkk. (2014) menunjukkan bahwa faktor internal yang menghambat profesionalisasi guru diantaranya latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, motivasi kerja, dan kompetensi guru.

Faktor eksternal yang mempengaruhi kompetensi profesional guru menurut Nugraha (2014) yaitu stimulus yang berupa peningkatan kompensasi, pelatihan, dan supervisi yang

dilakukan secara berkala. Sejalan dengan itu, menurut Amran (2014), faktor eksternal yang mengakibatkan rendahnya kompetensi profesional guru salah satunya adalah pelaksanaan supervisi yang lebih bersifat menilai. Idealnya, supervisi dilaksanakan secara kolegial, tidak menggurui, bersifat kemitraan dan pendampingan, serta dilakukan melalui diskusi dan curah pendapat secara terbuka dan fleksibel untuk membantu guru merefleksi kinerjanya dalam melaksanakan tugas profesionalnya.

Untuk meningkatkan kompetensi guru non PNS MTsN 1 Sintang dalam melaksanakan tugas profesionalnya, perlu diterapkan tindakan supervisi kolaboratif. Pendekatan supervisi kolaboratif digunakan untuk meningkatkan kompetensi profesional guru dalam mengembangkan materi pembelajaran yang dilakukan melalui rangkaian kegiatan pembimbingan guru yang sedang dibina/ dibimbing (Mutahajar, 2019). Hasil penelitian Dwikurnaningsih (2018) menunjukkan bahwa supervisi kolaboratif dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dari 67,5 menjadi 90. Selain itu, hasil penelitian Sukinem (2023) juga menunjukkan adanya peningkatan dalam kompetensi profesional guru dari 61.81% menjadi 83.18%. Supervisi kolaboratif Dalam penelitian ini dijabarkan proses supervisi kolaboratif yang dilakukan oleh peneliti melalui 2 siklus. Proses supervisi kolaboratif dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi guru selama proses pembelajaran.

METODE

Penelitian menggunakan metode Penelitian Tindakan Sekolah (PTS) dengan model Kemmis dan Mc. Taggart yang merupakan model pengembangan dari model Kurt Lewin. Model yang digunakan terdiri dari 2 siklus, masing-masing siklus terdiri dari empat komponen, yaitu: perencanaan, tindakan, observasi dan refleksi. Dalam penelitian ini diawali dengan fase refleksi awal untuk melakukan studi pendahuluan sebagai dasar dalam merumuskan masalah penelitian. Selanjutnya diikuti perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi yang dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Refleksi awal

Refleksi awal merupakan kegiatan mengumpulkan informasi tentang situasi-situasi yang relevan dengan tema penelitian. Peneliti melakukan pengamatan pendahuluan untuk mengenali dan mengetahui situasi yang sebenarnya. Hasil refleksi awal digunakan untuk pemfokusan masalah yang selanjutnya dirumuskan menjadi masalah penelitian.

b. Penyusunan Perencanaan

Penyusunan perencanaan didasarkan pada hasil refleksi awal. Perencanaan mencakup tindakan yang akan dilakukan untuk memperbaiki, meningkatkan atau mengubah perilaku dan sikap yang diinginkan sebagai solusi dari masalah penelitian.

c. Pelaksaaan Tindakan

Pelaksanaan tindakan menguraikan upaya perbaikan, peningkatan atau perubahan yang dilaksanakan berpedoman pada rencana tindakan. Jenis tindakan yang dilakukan dalam PTS harus didasarkan pada pertimbangan teoretik dan empirik agar hasil yang diperoleh berupa peningkatan kinerja dan hasil program yang optimal.

d. Observasi/ Pengamatan

Pada kegiatan observasi peneliti mengumpulkan data melalui teknik observasi. Peneliti mengamati hasil atau dampak dari tindakan yang dilaksanakan atau dikenakan.

e. Refleksi

Kegiatan refleksi merupakan kegiatan analisis, sintesis, interpretasi terhadap semua informasi yang diperoleh saat kegiatan tindakan. Dalam kegiatan ini, peneliti mengkaji, melihat, dan mempertimbangkan hasil-hasil atau dampak dari tindakan. Setiap informasi yang terkumpul perlu dipelajari kaitan yang satu dengan lainnya dan kaitannya dengan teori atau hasil penelitian yang telah ada dan relevan.

Penelitian ini menggunakan prosedur pengumpulan data berupa lembar observasi proses supervisi kolaboratif fan lembar observasi kinerja guru, lembar catatan lapangan, dan pedoman wawancara guru.

Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengolahan data secara kuantitatif dilakukan terhadap variabel kompetensi profesional guru. Data yang diperoleh dari hasil pengamatan atau observasi kinerja profesional guru dalam mengembangkan materi pembelajaran dan bahan ajar diolah dengan menentukan nilai rata-ratanya. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Prosentase (\%)} = \frac{\sum n}{N} \times 100\%$$

Data kuantitatif berupa prosentase tersebut kemudian dijadikan dasar untuk dikonversi kedalam data kualitatif menggunakan kriteria berikut.

Tabel 1 Kriteria Kompetensi Profesional Guru

Skor	Kriteria
91-100	Sangat Baik
76-90	Baik
61-75	Cukup
51-60	Kurang
≤50	Sangat kurang

Proses penganalisisan data penelitian ini berpedoman pada langkah-langkah analisis data penelitian kualitatif. Langkah-langkah analisis tersebut terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

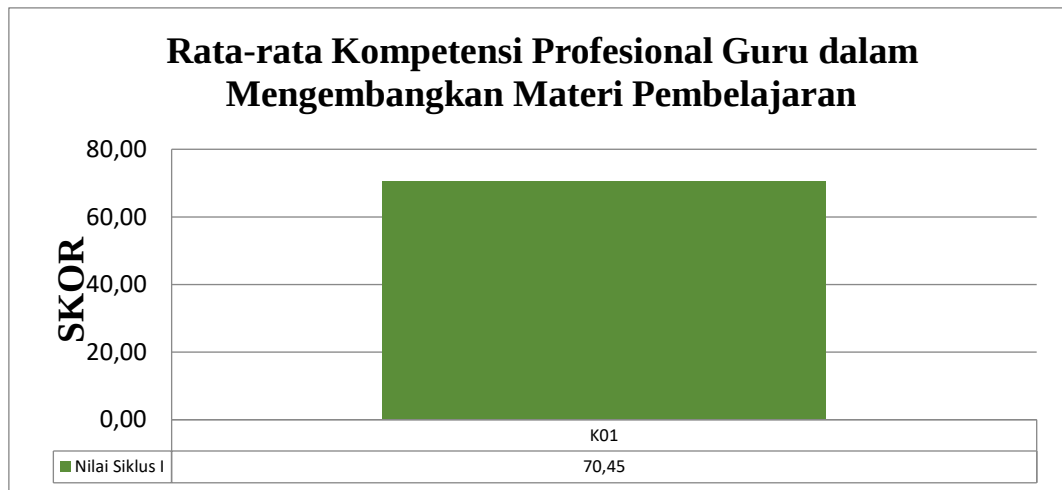
Penelitian ini menerapkan pendekatan supervisi kolaboratif yang terdiri dari dua siklus. Berikut hasil penelitian pada siklus 1 dan siklus 2.

Siklus 1

Tahapan supervisi kolaboratif pada siklus 1 dilakukan dalam 3 langkah yaitu:

1. Tahap pra-supervisi kolaboratif, kepala sekolah bersama 17 guru non pns melaksanakan diskusi di sekolah difasilitasi oleh kepala sekolah tentang masalah-masalah yang dihadapi guru dalam mengembangkan materi pembelajaran dan bahan ajar.
2. Tahap supervisi kolaboratif, kepala sekolah melaksanakan supervisi kolaboratif bersama guru pada saat guru sedang melaksanakan kinerja profesionalnya
3. Tahap pasca-supervisi kolaboratif, kepala sekolah bersama 17 guru non pns melaksanakan refleksi pelaksanaan kinerja profesionalnya

Kompetensi profesional guru ini terdiri dari kemampuannya dalam mengembangkan materi pembelajaran dan bahan ajar. Kompetensi guru dalam melaksanakan kinerja profesionalnya diamati dan diukur menggunakan lembar observasi kinerja profesional guru dalam mengembangkan materi pembelajaran dan bahan ajar. Berikut merupakan rata-rata kompetensi profesional di Di MTs Negeri 1 Sintang yang diukur dan diamati terhadap 17 guru non PNS.



Grafik 1 Kriteria Rata-rata Kompetensi Profesional Guru dalam Mengembangkan Materi Pembelajaran pada Siklus 1

Temuan-temuan selama proses supervisi kolaboratif berlangsung dikumpulkan menggunakan lembar observasi proses supervisi kolaboratif dan catatan lapangan. Peneliti sebagai observer mengamati keterlaksanaan supervisi dengan menerapkan pendekatan supervisi kolaboratif yang selanjutnya memberikan deskripsi pada kolom yang telah disediakan pada lembar observasi proses supervisi kolaboratif. Untuk lebih jelasnya, Tabel 2 berikut adalah deskripsi hasil pengamatan peneliti sebagai observer:

Tabel 2 Deskripsi Hasil Observasi Proses Supervisi dengan Menerapkan Pendekatan Supervisi Kolaboratif pada Siklus 1

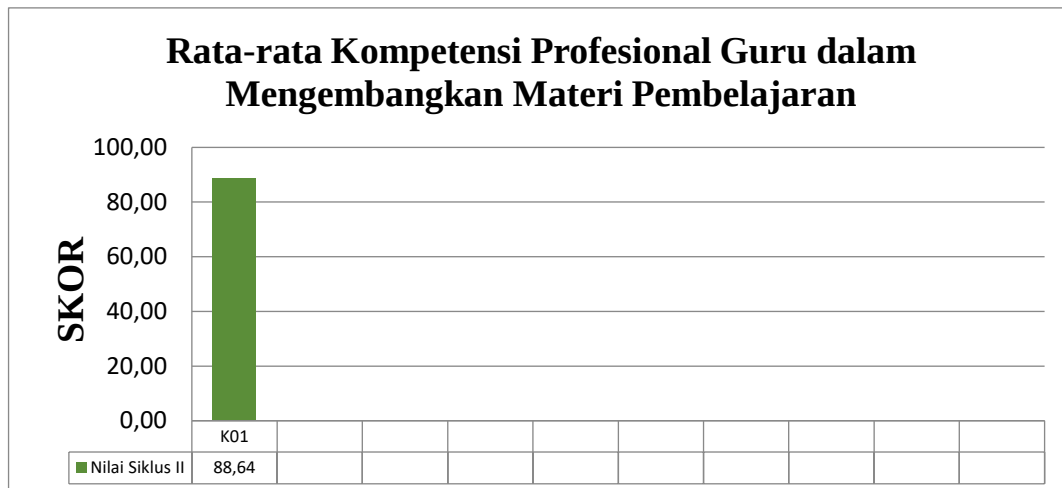
No	Tahapan Spesifik	Temuan
1	Tahap Pra-Supervisi Kolaboratif	Seluruh guru tidak membawa daftar masalah terkait kompetensi profesionalnya dalam mengembangkan materi pembelajaran dan bahan ajar, curah pendapat dan diskusi tidak berjalan dengan baik, hanya satu orang guru yang aktif mencurahkan pendapatnya
2	Tahap Pelaksanaan Supervisi Kolaboratif	Terdapat 2 orang guru tidak menyiapkan hasil analisis materi pembelajaran yang telah disusunnya sehingga mengganggu proses supervisi kolaboratif
3	Tahap Pasca-Supervisi Kolaboratif	Seluruh guru terlibat dalam proses refleksi pelaksanaan supervisi kolaboratif dengan menyampaikan temuan dan pemecahannya

Siklus 2

Pendekatan supervisi kolaboratif pada siklus 2 dilaksanakan berdasarkan rekomendasi-rekomendasi pada siklus 1 melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap pra-supervisi kolaboratif, kepala sekolah terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan semua guru dan menjelaskan teknis supervisi kolaboratif yang akan dilaksanakan diantaranya mengidentifikasi masalah-masalah krusial ketika melaksanakan kinerja profesionalnya dalam mengembangkan materi pembelajaran dan bahan ajar, mencatat dan membawanya pada saat curah pendapat dan diskusi bersama kepala sekolah dan guru lainnya. Selanjutnya, kepala sekolah bersama 17 guru non pns melaksanakan curah pendapat dan diskusi difasilitasi oleh kepala sekolah tentang masalah-masalah krusial yang teridentifikasi oleh guru dalam melaksanakan kinerja profesionalnya. Pada akhir tahap pra-supervisi kolaboratif, kepala sekolah menguatkan dan menegaskan kepada guru untuk menyiapkan kelengkapan diantaranya hasil analisis materi pembelajaran.
2. Tahap supervisi kolaboratif, kepala sekolah melaksanakan supervisi kolaboratif bersama guru pada saat guru lain sedang melaksanakan kinerja profesionalnya dengan menerapkan kelima prinsip pendekatan supervisi kolaboratif yaitu prinsip kolaboratif, kolegial, kemitraan, terbuka dan fleksibel.
3. Tahap pasca-supervisi, kepala sekolah bersama 17 guru non psn melaksanakan refleksi pelaksanaan kinerja profesional dan supervisi kolaboratif difasilitasi oleh kepala sekolah.

Seperti halnya pada siklus 1, Kompetensi profesional guru yang diukur adalah kemampuan guru dalam mengembangkan materi pembelajaran dan bahan ajar. Kompetensi profesional guru ini diamati dan diukur menggunakan lembar observasi kinerja profesional guru dalam mengembangkan materi pembelajaran dan bahan ajar. Berikut merupakan rata-rata kompetensi profesional guru di MTs Negeri 1 Sintang yang diukur dan diamati terhadap 17 guru non pns.



Grafik 2 Rata-rata Kompetensi Profesional Guru dalam Mengembangkan Materi Pembelajaran pada Siklus 2

Temuan-temuan selama proses supervisi kolaboratif berlangsung dikumpulkan menggunakan lembar observasi proses supervisi kolaboratif dan catatan lapangan. Peneliti sebagai observer mengamati keterlaksanaan supervisi dengan menerapkan pendekatan supervisi kolaboratif yang selanjutnya memberikan deskripsi pada kolom yang telah disediakan pada lembar observasi proses supervisi kolaboratif. Untuk lebih jelasnya berikut adalah deskripsi hasil pengamatan peneliti sebagai observer:

Tabel 3 Deskripsi Hasil Observasi Proses Supervisi dengan Menerapkan Pendekatan Supervisi Kolaboratif pada Siklus 2

No	Tahapan Spesifik	Temuan
1	Tahap Pra-Supervisi Kolaboratif	Curah pendapat dan diskusi berjalan dengan baik, seluruh guru aktif berdiskusi dan mencurahkan pendapatnya
2	Tahap Pelaksanaan Supervisi Kolaboratif	Pelaksanaan supervisi kolaboratif berjalan dengan efektif, guru mampu menerapkan solusi-solusi dari masalah yang teridentifikasi sebelumnya sebagai hasil curah pendapat dan diskusi dengan guru lain dan kepala sekolah pada tahap pra-supervisi kolaboratif.
3	Tahap Pasca-Supervisi Kolaboratif	Seluruh guru terlibat dalam proses refleksi

Setelah dilakukan supervisi kolaboratif secara maksimal hasil penelitian menunjukkan peningkatan kompetensi profesional guru, hasil peningkatan dapat terlihat dari siklus I, ke siklus II yang menunjukkan kenaikan, ketercapaian hasil penilaian sesuai dengan yang diharapkan. Pada pelaksanaan tindakan terdapat peningkatan sebesar 18,19% dalam kompetensi profesional guru melalui proses perbaikan, yakni dari pada siklus 1 sebesar 70,45 % menjadi 88,64% pada siklus 2.

Tahap yang dilakukan kepala sekolah dalam melaksanakan supervisi akademik dengan pendekatan kolaboratif meliputi: (1) perencanaan yang terdiri dari: melakukan percakapan awal dengan para guru tentang permasalahan yang dihadapi guru, melakukan perumusan tujuan supervisi, jadwal supervisi, dan mengembangkan instrumen yang akan dipakai. Pada tahap perencanaan ini Kepala Sekolah juga membimbing guru dalam membuat RPP; (2) pelaksanaan setelah sosialisasi dan kesepakatan dengan guru, pelaksanaan supervisi meliputi memeriksa kelengkapan perangkat pembelajaran. Perangkat pembelajaran yang telah dibuat oleh guru diperiksa dan diberikan penilaian melalui instrumen, mengamati proses pembelajaran yang dilakukan guru dan mengisi instrumen pelaksanaan pembelajaran serta melakukan observasi bagaimana guru melakukan penilaian pembelajaran; (3) analisis hasil supervisi dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan guru. Hasil analisis ini dibicarakan dengan guru, lalu dibuat kesimpulan. Langkah-langkah ini sesuai dengan langkah supervisi akademik melalui pendekatan kolaboratif yang dikemukakan oleh Priansa dan Setiana (2018).

Guru memegang peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pembelajaran di sekolah. Kinerja guru harus terus ditingkatkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya mengemban amanat pendidikan seperti yang telah digariskan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional melalui berbagai upaya dan strategi yang dilakukan dengan baik dan terencana (Zulfiani dkk, 2021). Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja guru adalah kegiatan supervisi akademik yang dilakukan oleh kepala sekolah. Pelaksanaan supervisi dalam penelitian ini menekankan pada pemberian layanan dan bantuan. Seperti yang diungkapkan oleh Yasykur (2019) supervisi memberikan kemudahan bagi guru dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan kemampuan serta kualitas dalam proses belajar mengajar di sekolah. Sejalan dengan hal tersebut, Anissyahmai (2017) menyatakan bahwa kegiatan supervisi dapat memajukan pembelajaran melalui pertumbuhan kemampuan guru, mendorong guru menciptakan situasi belajar mengajar yang lebih baik dan efektif, serta meningkatkan kepuasan guru dalam melaksanakan proses pembelajaran.

KESIMPULAN

Pelaksanaan supervisi kolaboratif dapat meningkatkan kompetensi profesional guru non PNS di MTsN 1 Sintang sebanyak 18,19%. Rata-rata kompetensi profesional pada siklus 2 yaitu 88,64 dengan kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Gerson, RF (2004). *Measuring Customer Satisfaction* . Jakarta: PPM.
- Haefner, JE, Deli-Gray, Z., & Rosenbloom, A. (2011), "The importance of brand liking and brand trust in consumer decision making: Insights from Bulgarian and Hungarian consumers during the global economic crisis", *Managing Global Transitions : International Research Journal*, Vol. 9 No.3, pp.249-273.
- Hafeez, S., & Hasnu, S. (2010), "Customer satisfaction for cellular phone in Pakistan: A case study of Mobilink", *Business and Economics Research Journal*, Vol.1 No.(3), pp. 35-44.
- Hafeez, S. and Muhammad, B. (2012), "The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan", *International Journal of Business and Social Science*, Vol.3 No. 16, pp. 200-209.
- Heriyadi, Listiana, E. and Lay, YN (2018). *An Analysis of the Influence of Service Quality, Personal Selling and Complaint Handling and Trust on Customer Retention (Survey of Bank Harda International Savings Customers, Pontianak Branch)*. Volume 7 Number 2.
- Kotler.P. (2008). *Marketing Principles 2*. Twelfth Edition. Jakarta : Erlangga.