



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2025) pp: 6596-6601

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Peran Kapital Sosial Terhadap Budaya Organisasi Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Di Organisasi Perlindungan Dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang

Kristianus Natanel Deri, Helena Anggraeni Tjondro Sugianto, Dedy, Eligi Monixa Salfarini

Prodi Manajemen, Institut Shanti Bhuana

natderi26@gmail.com, helena@shantibhuana.ac.id, dedy@shantibhuana.ac.id, eligia1609@shantibhuana.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran kapital sosial terhadap budaya organisasi dan dampaknya pada kinerja karyawan di Organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang. Dengan menggunakan metode kualitatif etnografi, penelitian ini menemukan bahwa kapital sosial di Titian Kasih berada dalam kondisi yang kuat dan positif, dengan hubungan antar karyawan yang erat dan kepercayaan yang tinggi. Kapital sosial berperan penting dalam membentuk budaya organisasi yang inklusif, peduli, dan responsif, serta meningkatkan kinerja karyawan melalui motivasi kerja, rasa memiliki, dan kolaborasi yang baik. Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana kapital sosial dan budaya organisasi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas layanan di organisasi nirlaba.

Kata kunci: Kapital Sosial, Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan, Organisasi Nirlaba, Perlindungan dan Pendampingan Anak

1. Latar Belakang

World Health Organization (WHO) mendefinisikan kekerasan terhadap anak sebagai semua tindakan yang merugikan anak, berupa perlakuan fisik, emosional, seksual, pengelantaran, serta eksploitasi yang mengakibatkan kondisi kesehatan anak menjadi berbahaya serta memengaruhi perkembangan anak atau mengancam harga dirinya. Konsekuensi dari penganiayaan anak ini antara lain gangguan Kesehatan fisik dan mental seumur hidup, serta dampak negatif pada aspek sosial dan pekerjaan di masa depan (WHO, 2021).

Organisasi perlindungan dan pendampingan anak Titian Kasih Bengkayang hadir sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, dengan berkomitmen memberikan dukungan bagi anak-anak dan menjadikan hidup anak lebih baik yang berada dalam situasi sulit untuk mendapatkan perlindungan yang layak. Namun, efektivitas organisasi semacam ini sangat bergantung pada kinerja organisasi perlindungan dan pendampingan anak, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasional, termaksud kapital sosial dan budaya organisasi.

Kapital sosial merupakan konsep penting yang mencakup hubungan-hubungan sosial bernilai antar individu, seperti jaringan, koneksi, dan interaksi sosial dalam masyarakat (Adami & Lubis, 2024). Ummah (2019) mendefinisikan kapital sosial sebagai semua kekuatan sosial komunitas yang dikonstruksikan oleh individu atau kelompok dengan mengacu pada struktur sosial yang menurut penilaian mereka dapat mencapai tujuan individu dan/atau kelompok secara efisien dan efektif dibandingkan dengan kapital lainnya.

Organisasi sosial seperti titian kasih bengayang, meskipun dijalankan dengan semangat kemanusiaan yang tinggi, masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, salah satu aspek yang kurang mendapat perhatian adalah pemanfaatan kapital sosial sebagai bagian penting dalam membangun hubungan kerja yang efektif dan berkelanjutan, Dimana ketergantungan pada individu tertentu tanpa dukungan jejaring sosial internal yang kuat dan komunikasi antar pimpinan dan staf masih terbatas, sehingga kepercayaan belum terbentuk secara merata. kondisi ini mencerminkan bahwa kapital sosial belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk memperkuat budaya organisasi dan meningkatkan kinerja karyawan, pada kedua hal tersebut sangat penting dalam mencapai tujuan lembaga yang berfokus pada pelayanan sosial.

Meskipun beberapa penelitian telah mengkaji kapital sosial, budaya organisasi, atau kinerja karyawan secara terpisah, masih terdapat kesenjangan dalam literatur mengenai bagaimana ketiga konsep tersebut berinteraksi dalam konteks organisasi nirlaba yang bergerak di bidang perlindungan anak. Setiawan dan Rahayu (2021) telah

meneliti kapital sosial dalam himpunan mahasiswa namun tidak mengaitkannya dengan budaya organisasi. Sementara itu, Ma'ad dan Anugrahini (2021) meneliti peran kapital sosial dalam penurunan stunting, tetapi tidak menganalisis dampaknya pada budaya organisasi atau kinerja.

Di sisi lain, penelitian oleh Maulidiyah (2020) dan Arianty (2014) telah mengkaji hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan, namun belum menyertakan peran kapital sosial dalam analisis mereka. Kesenjangan inilah yang menjadi landasan penting bagi penelitian ini untuk mengkaji peran kapital sosial terhadap budaya organisasi dan dampaknya pada kinerja karyawan di Organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang.

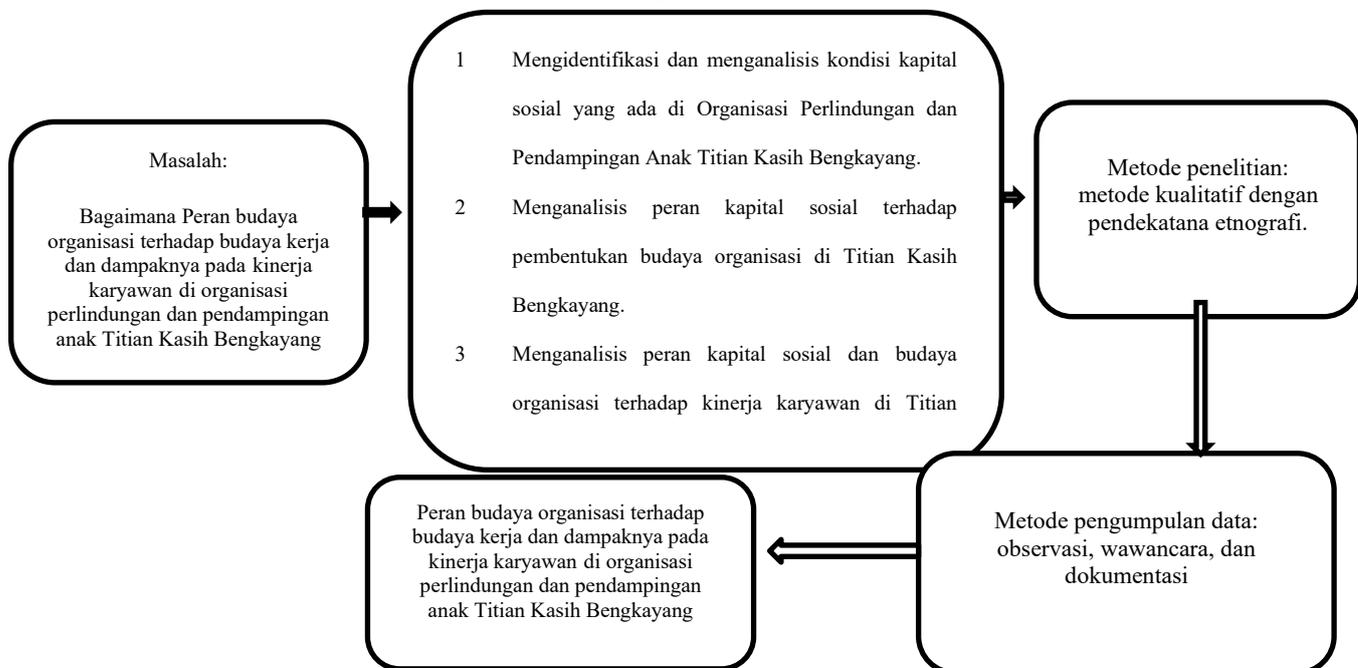
Penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika kapital sosial dalam membentuk budaya organisasi yang kondusif bagi kinerja karyawan di Titian Kasih Bengkayang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi untuk meningkatkan peran kapital sosial dan mengembangkan budaya organisasi yang lebih efektif. Dengan memahami dinamika ini, diharapkan organisasi dapat merumuskan strategi yang lebih tepat dalam pengelolaan sumber daya manusia, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan perlindungan anak. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan teori manajemen, khususnya dalam memahami keterkaitan antara kapital sosial, budaya organisasi, dan kinerja karyawan dalam konteks organisasi nirlaba. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi acuan bagi organisasi perlindungan anak lainnya dalam mengoptimalkan kapital sosial dan budaya organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas layanan yang diberikan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnografi, yang berfokus pada peran kapital sosial terhadap budaya organisasi dan dampaknya pada kinerja karyawan di Organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang. Menurut Creswell (2018) etnografi adalah penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengeksplor budaya dan perilaku manusia dalam organisasi. Etnografi bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai bagaimana individual kelompok menjalankan kehidupan mereka serta cara mereka berinteraksi dengan lingkungan sosial dan budaya mereka. Pendekatan etnografi memungkinkan peneliti untuk mendalami perspektif dan pengalaman partisipan secara holistik, sehingga dapat memahami konteks peran kapital sosial dan budaya yang memengaruhi perilaku pegawai di organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang. Proses pengumpulan data dilakukan dari perspektif orang yang telah memiliki pengetahuan mendalam tentang organisasi, sehingga peneliti dapat menggambarkan dan menjabarkan fenomena yang terjadi di lapangan tanpa perlu mengajukan hipotesis formal.

2.1. Alur Penelitian

Bagan 1. Alur Penelitian



2.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang, Kalimantan Barat. Lokasi ini dipilih karena relevansinya dengan topik penelitian mengenai bagaimana peran kapital sosial terhadap budaya organisasi dan dampak pada kinerja karyawan.

2.3. Batasan Masalah

Batasan penelitian ini mencakup ruang lingkup yang terbatas pada pegawai yang ada di Organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada peran kapital sosial terhadap budaya organisasi dan dampak pada kinerja karyawan.

2.4. Partisipan

Partisipan dalam penelitian terdiri dari 5 karyawan dari berbagai level jabatan di Organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive sampling, dengan mempertimbangkan kriteria tertentu seperti masa kerja dan pengalaman yang relevan dengan penelitian. Oleh karena itu, penelitian secara sistematis memilih 3 karyawan melalui wawancara mendalam dan observasi, sehingga peneliti memperoleh data yang akurat mengenai fenomena yang sedang diamati.

Tabel 2. Partisipan

NO.	Nama	Jabatan
1.	Tobing	Ketua Lembaga
2.	Lexi Bhuana	Manajer Umum
3.	Mira	Bendahara
4.	Sefrit Snae	Karyawan
5.	Dandi	Karyawan

2.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memahami kondisi nyata di lapangan, wawancara untuk menggali pandangan dan pengalaman partisipan, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data tertulis dan bukti visual seperti dokumen, rekaman, dan foto

2.6. Teknik Analisis Data

Bodgan (2017) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data-data yang diperoleh dari pengumpulan data sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan ke orang lain.

2.7. Transkrip Data

Setiap wawancara akan direkam dan di transkrip secara verbatim untuk memastikan akurasi informasi. Transkrip ini akan menjadi informasi dasar untuk analisis lebih lanjut, sehingga semua informasi yang relevan dapat diakses dan dianalisis. Menurut Nurgahanti, Puspitasari, dan Adaningsih (2023) proses transkrip ini juga bertujuan untuk menjaga transparansi dan integritas data, sehingga memungkinkan penelitian lain untuk memverifikasi dan memahami konteks wawancara dengan lebih baik.

2.8. Reduksi Data

Proses reduksi dilakukan dengan menyaring informasi yang tidak relevan atau berlebihan. Dengan cara ini, peneliti dapat fokus pada data yang signifikan dan memiliki dampak langsung terhadap tujuan penelitian, sehingga menghasilkan temuan yang lebih jelas dan terarah.

2.9. Kodifikasi Data

Data yang telah direduksi kemudian dikodifikasi untuk mengidentifikasi tema-tema utama. Dengan demikian peneliti dapat lebih mudah menemukan pola-pola yang muncul dalam data dan mengaitkannya dengan pertanyaan penelitian, sehingga menghasilkan wawasan yang lebih mendalam dan terperinci.

2.10. Interpretasi Data

Setelah data dikodifikasi, peneliti akan melakukan interpretasi untuk memahami makna dibalik data tersebut. Ini melibatkan penalaahan peran kapital sosial, budaya organisasi, dan dampak pada kinerja karyawan berdasarkan tema-tema yang telah diidentifikasi. Menurut Sartika (2024) proses ini penting untuk menggali implikasi dan relevansi temuan dalam konteks organisasi, serta untuk memberikan rekomendasi yang berdasarkan bukti bagi pengembangan kebijakan dan praktik manajerial.

2.11. Penyajian Data

Penyajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang temuan penelitian dan mendukung argument yang diajukan. Dengan cara ini, pembaca dapat memahami konteks dan nuansa dari informasi yang diperoleh, serta merasakan keberadaan suara partisipan dalam proses penelitian. Menurut Rijali (2018) penyajian data merupakan kegiatan Menyusun Kumpulan informasi, sehingga dapat dilakukan penarikan Kesimpulan.

2.12. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan akan ditarik berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi yang telah dilakukan. Penarikan Kesimpulan akan mencakup jawaban terhadap rumusan masalah penelitian dan rekomendasi mengenai peran kapital sosial terhadap budaya organisasi dan dampak pada kinerja karyawan di organisasi perlindungan dan pendampingan anak titian kasih, secara keseluruhan, metode penelitian yang digunakan dalam studi ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran kapital sosial terhadap budaya organisasi dan dampak pada kinerja karyawan di Organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang relevan dan bermanfaat bagi organisasi serta kontribusi ilmiah dalam kinerja karyawan.

3. Hasil dan Diskusi

Organisasi Titian Kasih merupakan lembaga sosial yang berfokus pada perlindungan, pendampingan, dan pengembangan anak-anak dan kelompok rentan, berdiri sejak tahun 2014 di Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat. Berdiri atas dasar kepedulian terhadap kondisi sosial masyarakat, khususnya anak-anak yang mengalami keterbatasan akses terhadap pendidikan, perlindungan hukum, dan layanan sosial dasar lainnya, Titian Kasih menjadi wadah yang menjembatani antara kebutuhan masyarakat dan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga donor, dan relawan. Kegiatan utama yang dilakukan oleh Titian Kasih meliputi pemberian pendampingan psikososial untuk anak-anak korban kekerasan, pelatihan keterampilan hidup, kampanye kesadaran hukum dan perlindungan anak, serta kegiatan sosial berbasis komunitas. Organisasi ini juga aktif menjalin kerja sama dengan sekolah, tokoh masyarakat, dan instansi pemerintah daerah untuk memperkuat dampak program yang dijalankan.

Dalam pelaksanaan kegiatannya, Titian Kasih sangat mengandalkan nilai-nilai kepercayaan, solidaritas, dan jaringan sosial yang kuat antaranggota maupun dengan pihak eksternal. Nilai-nilai inilah yang membentuk kapital sosial organisasi, yang secara langsung memengaruhi budaya kerja di dalam organisasi. Budaya organisasi yang tercipta cenderung inklusif, peduli, dan responsif terhadap perubahan sosial yang terjadi di masyarakat sekitar. Dengan demikian, Titian Kasih bukan hanya berfungsi sebagai penyelenggara program sosial, tetapi juga menjadi contoh praktik organisasi sosial yang mengedepankan nilai kemanusiaan, solidaritas, dan tanggung jawab bersama dalam membangun masyarakat yang lebih adil dan berdaya.

3.1. Kodifikasi Hasil Wawancara

Pada tahap ini, dilakukan kodifikasi dari hasil wawancara untuk menganalisis peran kapital sosial terhadap budaya organisasi dan dampaknya pada kinerja karyawan di organisasi perlindungan dan pendampingan anak titian kasih bengkayang. Berikut adalah tabel hasil kodifikasi wawancara yang menggambarkan peran masing-masing dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Tabel 2. Nilai-nilai dalam meningkatkan kinerja

Hasil wawancara	koding	Kontribusi positif
<p>D: Di sini suasana kerjanya seperti keluarga, semua saling bantu. Misalnya saya pernah kewalahan menyusun laporan lapangan, rekan saya langsung bantu tanpa diminta. Rasa peduli di antara kami tinggi.</p> <p>S: Kami kalau ada yang sakit atau kesulitan, semua langsung tanggap. Tanpa diminta pun langsung bantu</p>	Solidaritas dan Kerja Sama	Membentuk iklim kerja yang harmonis dan kolaboratif, mempercepat pekerjaan serta mengurangi beban psikologis karyawan.
<p>M: Saya merasa sangat dipercaya mengelola keuangan. Tidak ada rasa dicurigai. Justru kepercayaan itu yang bikin saya bertanggung jawab penuh.</p> <p>L: Saya mempercayakan pekerjaan kepada tim tanpa harus mengecek berlebihan. Hasilnya lebih baik karena mereka merasa dipercaya</p>	Kepercayaan Antar Karyawan	Meningkatkan tanggung jawab dan inisiatif karyawan karena rasa percaya yang tinggi antar individu.
<p>T: Sejak awal kami membiasakan nilai keterbukaan, kerja sama, dan kesetaraan. Bahkan relawan pun diajak rapat agar merasa terlibat.</p> <p>L: Kami memang menekankan budaya saling menghargai, tidak ada hierarki kaku. Semua suara didengar</p>	Internalisasi Nilai Organisasi	Mendorong partisipasi dan loyalitas, memperkuat rasa kepemilikan terhadap tugas dan misi organisasi.
<p>S: Kami sering diskusi lewat grup WhatsApp. Kalau ada masalah di lapangan, langsung ditanggapi. Manajer juga aktif jawab pesan.</p> <p>D: Diskusi santai waktu makan siang atau saat kegiatan, sering jadi solusi banyak masalah</p>	Komunikasi Informal Terbuka	Menyediakan saluran komunikasi dua arah yang efektif dan cepat, meningkatkan efisiensi penyelesaian masalah.
<p>T: Kami bekerja sama dengan Dinas Sosial, gereja, bahkan tokoh adat. Mereka bantu kami dalam hal dukungan moral dan sumber daya.</p> <p>M: Kadang kita minta bantuan komunitas untuk menjangkau anak-anak di desa. Tanpa relasi itu, kegiatan kami tidak berjalan lancar</p>	Jaringan Eksternal Organisasi	Menambah akses terhadap sumber daya, memperluas jangkauan pelayanan, dan menciptakan peluang kolaborasi lintas sektor.
<p>L: Kami tidak membiarkan staf menghadapi masalah sendiri. Kalau ada kendala, saya turun langsung bantu.</p> <p>D: Manajer dan ketua selalu siap bantu, bahkan saat pekerjaan teknis. Saya jadi merasa dihargai dan tidak sendiri.</p>	Dukungan Sosial Internal	Memberikan rasa aman dan meningkatkan motivasi kerja karena adanya perhatian dan dukungan nyata dari pimpinan.
<p>M: Evaluasi kinerja di sini tidak cuma soal target, tapi juga sikap terhadap sesama tim. Apakah bisa kerja sama, bantu rekan, dan jujur.</p> <p>T: Kami nilai kerja tidak hanya output, tapi juga bagaimana kontribusi sosial staf terhadap budaya kerja.</p>	Evaluasi Berbasis Nilai Sosial	Mendorong etika kerja yang sehat, mengutamakan integritas, kerja sama, dan profesionalisme berbasis nilai sosial organisasi.

3.2. Kondisi kapital sosial di titian kasih

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa kapital sosial di titian kasih bengkayang berada dalam kondisi yang kuat dan positif. Hubungan antara karyawan ditandai dengan keakraban, keterbukaan, dan kepercayaan. Mereka saling menyapa, berdiskusi, dan mendukung satu sama lain, baik dalam konteks pekerjaan maupun secara personal. Rasa saling percaya tercermin dalam kesiapan untuk saling menggantikan tugas tanpa rasa khawatir, serta adanya kerja sama spontan antar unit dalam kegiatan besar.

Komunikasi informal cukup dominan melalui percakapan santai atau grup WhatsApp, menunjukkan jaringan sosial internal yang aktif dan cair. Organisasi juga menjalin kerja sama eksternal dengan gereja lokal dan instansi pemerintah, menunjukkan adanya kapital sosial yang bersifat eksternal (bridging social capital). Nilai-nilai seperti kesederhanaan, kekeluargaan, dan saling menghormati menjadi norma yang dijunjung tinggi. Dukungan emosional dan bantuan konkret dari rekan atau atasan juga menjadi bagian dari praktik sosial yang memperkuat

3.2. Peran kapital sosial terhadap budaya organisasi

Kapital sosial terbukti menjadi fondasi utama pembentukan budaya organisasi di Titian Kasih. nilai-nilai seperti saling percaya, kebersamaan, dan kekeluargaan tidak hanya tumbuh secara alami, tetapi juga diinternalisasi secara sadar melalui pembinaan karyawan baru. budaya kerja yang terbentuk bersifat partisipatif dan egaliter, di mana kebiasaan bekerja sama muncul dari relasi sosial yang dekat, bukan dari perintah struktural.

Manajemen aktif menciptakan ruang untuk membangun hubungan sosial yang sehat, seperti melalui kegiatan informal, retreat, dan acara keagamaan. Hal ini memperkuat modal relasional dan nilai kolektif dalam organisasi. Bahkan ketika terjadi konflik, organisasi mampu memfasilitasi pemulihan dan menghasilkan budaya yang lebih terbuka dan menghargai perbedaan. konsistensi nilai sosial dijaga melalui proses orientasi, mentoring, dan teladan dari staf senior.

3.3. Peran kapital sosial dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan

Kapital sosial dan budaya organisasi berkontribusi besar terhadap kinerja karyawan. Hubungan baik antar rekan kerja meningkatkan motivasi kerja dan menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi. Budaya kerja yang terbuka, gotong royong, dan kolaboratif memungkinkan penyelesaian pekerjaan secara efisien dan mengurangi tekanan psikologis.

Kepercayaan dan dukungan sosial memudahkan pelimpahan tugas dan penyelesaian pekerjaan secara tim. Budaya organisasi juga memberikan pedoman dalam pengambilan keputusan, terutama saat menghadapi dilema interpersonal, di mana nilai saling menghargai menjadi acuan. Suasana kerja yang hangat dan saling mendukung menciptakan rasa nyaman dan makna dalam pekerjaan, yang pada akhirnya meningkatkan retensi dan kepuasan kerja. Selain produktivitas, evaluasi kinerja juga memasukkan aspek sikap sosial, seperti kolaborasi dan tanggung jawab terhadap rekan kerja.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kapital sosial memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi yang positif dan meningkatkan kinerja karyawan di Organisasi Perlindungan dan Pendampingan Anak Titian Kasih Bengkayang. Dengan membangun hubungan yang erat dan kepercayaan yang tinggi antar karyawan, organisasi dapat menciptakan budaya kerja yang inklusif, peduli, dan responsif. Oleh karena itu, organisasi nirlaba dapat mengoptimalkan kapital sosial dan budaya organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas layanan, sehingga dapat memberikan dampak yang lebih besar bagi masyarakat.

Referensi

1. World Health Organization. (2021). Child Maltreatment Fact Sheet. Retrieved From <https://www.who.int>.
2. Adami, F. F., & Lubis, S. H. (2024). Kapital Sosial Moderasi Beragama. *Jurnal Ilmu Sosial*, 8(1), 52-60.
3. Ma'ad, H., & Anugrahini, T. (2021). Bentuk Dan Peran Kapital Sosial Dalam PENCEPATAN Penurunan Stunting Di Desa Pandawangi, Lombok Timur. *Jurnal Pembangunan Sosial*, 12(3), 88-100.
4. Maulidiyah, N. N. (2020). Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Bank Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 15(4), 201-215.
5. Creswell, J. W. (2018). Pengertian etnografi: Strategi penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Kualitatif*, 10(1), 12-23.
6. Bogdan, R. C. (2017). Analisis data kualitatif dalam penelitian sosial. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 8(2), 101-112.
7. Nurgahanti, S., Puspitasari, R., & Adaningsih, N. (2023). Transkrip data: Teknik dan aplikasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Sosial*, 12(3), 56-67.
8. Sartika, S. (2024). Interpretasi data dalam penelitian kualitatif: Pendekatan dan teknik. *Jurnal Metodologi Penelitian Kualitatif*, 15(1), 34-45.