

PROSEDUR PENERAPAN DIFFERENTIAL OF OTHER BEHAVIOR TERHADAP PERILAKU MENGGANGGU SISWA DI TK SANTA ANNA SURABAYA

**Bakhrudin Al Habsy¹, Ardini Farzana Yurianto², Dyah Amelia Susanti³, Zelma
Setya Kasih⁴, Amalia Hamida⁵**

^{1,2,3,4,5}Program Studi Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Surabaya
^{1,2,3,4,5}Jl. Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Kota Surabaya, Jawa Timur

bakhrudinhabsy@unesa.ac.id¹, ardini.21001@mhs.unesa.ac.id²,

dyah.21006@mhs.unesa.ac.id³,

zelma.21013@mhs.unesa.ac.id⁴, amalia.2101024@mhs.unesa.ac.id⁵

Abstract: Kindergarten education is an important foundation in children's development, preparing them to enter higher levels of education. One of the main challenges in the learning process in kindergarten is disruptive behavior. This behavior can hinder the learning process not only for the students concerned but also for their classmates and teachers. One approach that can be used to address disruptive behavior in kindergarten students is the application of Differential Reinforcement of Other Behavior (DRO). For this reason, this service aims to find out the procedure for applying DRO to the disruptive behavior of kindergarten students. The research method used is a qualitative method with data collection methods using Classroom Action Research (PTK) supported by participatory observation. The results of the implementation of this DRO application show that the provision of DRO must be carried out periodically so that student's disruptive behavior can be reduced. In addition, for the application of DRO to run more effectively, it needs to be combined with other procedures such as token economy.

Keywords: Differential of Other Behavior, Disruptive Behavior,
Kindergarten Students

Abstrak: Pendidikan TK menjadi fondasi penting dalam perkembangan anak, mempersiapkan mereka untuk memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Salah satu tantangan utama dalam proses pembelajaran di TK adalah perilaku mengganggu siswa. Perilaku ini dapat menghambat proses pembelajaran tidak hanya bagi siswa yang bersangkutan, tetapi juga bagi teman-teman sekelasnya dan guru. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengatasi perilaku mengganggu pada siswa TK adalah penerapan Differential Reinforcement of Other Behavior (DRO). Untuk itu, pengabdian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penerapan DRO terhadap perilaku mengganggu siswa TK. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan Penelitian Tindakan Kelas (PTK) yang didukung dengan observasi partisipatif. Hasil pelaksanaan penerapan DRO ini menunjukkan bahwa pemberian DRO harus dilakukan secara berkala agar perilaku mengganggu siswa dapat dikurangi. Selain itu, agar penerapan DRO dapat berjalan lebih efektif maka perlu digabungkan dengan prosedur lain seperti token ekonomi.

Kata kunci: Differential of Other Behavior, Perilaku Mengganggu, Siswa
TK

Perilaku mengganggu pada anak-anak menjadi lebih umum, baik di sekolah maupun di rumah. Fenomena perilaku mengganggu ini juga sudah umum terjadi di banyak negara. Studi epidemiologi di Kanada, Queensland, dan Selandia Baru telah menemukan bahwa sekitar 5-7% anak-anak menunjukkan perilaku yang mengganggu (Grainger dalam Asizah, 2015). Perilaku yang mengganggu mengacu pada berbagai perilaku yang tidak pantas, termasuk mengamuk, merengek atau menangis secara berlebihan, menuntut perhatian, ketidaktaatan, pembangkangan, tindakan agresif yang melukai diri sendiri atau orang lain, mencuri, berbohong, pengrusakan harta benda, dan kriminalitas (Schroeder & Gordon dalam Purwati & Lianasari, 2019). Perilaku mengganggu juga digambarkan dengan permasalahan perilaku (*externalizing behavior*) yang ditujukan pada orang lain atau dunia luar (Crozeir & Tincani dalam Andina, 2021).

Pada fase perjalanan kehidupan siswa TK ditemukan banyak sekali siswa yang tidak mampu mengungkapkan apa yang sedang dialaminya dan apa yang harus dilakukannya, sehingga timbul perilaku mengganggu atau menyimpang pada sosial dan emosional siswa TK (Simatupang & Ningrum, 2020). Setiap fase perjalanan kehidupan siswa TK memiliki karakteristik perkembangan yang berbeda-beda. Dalam pertumbuhan dan perkembangan siswa TK disertai dengan karakteristik-karakteristik yang meliputi aspek motorik, aspek kognitif, aspek sosio-emosional, dan aspek bahasa (Andayani, 2021). Apabila dalam perkembangan aspek-aspek tersebut tidak disertai dengan peran dari orang tua maupun guru, maka dapat menimbulkan perilaku yang tidak diinginkan.

Salah satu tantangan utama dalam proses pembelajaran di TK adalah perilaku mengganggu siswa. Perilaku ini dapat menghambat proses pembelajaran tidak hanya bagi siswa yang bersangkutan, tetapi juga bagi teman-teman sekelasnya dan guru. Apabila perilaku-perilaku tersebut dibiarkan, maka dapat berdampak pada proses pembelajaran. Dampak dari perilaku mengganggu siswa TK tersebut diantaranya yakni, ketidak kondusifan kelas atau tidak nyaman untuk dilaksanakan pembelajaran dan siswa masih belum mampu mencerna pembelajaran yang disampaikan oleh gurunya. Hal tersebut secara tidak langsung dapat berakibatkan dengan prestasi akademik siswa dan ilmu wawasan siswa. Oleh karenanya, peranan wali kelas dalam menangani perilaku mengganggu siswa sangat diperlukan (Antika et al., 2023).

Perilaku mengganggu yang dialami oleh siswa TK harus segera ditangani agar tidak menjadi suatu kebiasaan ketika sudah beranjak dewasa. Salah satu solusi yang dapat

diterapkan yakni dengan menggunakan teknik *Differential Reinforcement of Other Behavior* (DRO). Teknik *Differential Reinforcement of Other Behavior* merupakan suatu teknik pemberian *reinforcement* ketika perilaku bermasalah atau mengganggu tidak terjadi dalam rentang waktu tertentu. Dengan konsistensi dan dukungan yang tepat, penerapan DRO dapat membantu mengubah perilaku mengganggu menjadi perilaku yang lebih adaptif dalam konteks pembelajaran TK. Oleh karena itu, pengabdian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui terkait prosedur penerapan DRO terhadap perilaku mengganggu siswa yang ditemukan di TK Santa Anna Surabaya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan Penelitian Tindakan Bimbingan Kelompok (PTBK). Menurut Sukirman (2020), penelitian tindakan bimbingan kelompok (PTBK) adalah suatu bentuk penyelidikan yang dilakukan oleh pembimbing atau konselor secara kolaboratif dengan peserta didik untuk memahami dan memperbaiki praktik bimbingan kelompok yang mereka lakukan. Penelitian ini bersifat siklus, yang berarti bahwa penelitian ini terdiri dari beberapa tahap yang diulang secara berkelanjutan. Komalasari (2022) berpendapat bahwa penelitian tindakan bimbingan kelompok adalah suatu metode penelitian yang bersifat kolaboratif dan reflektif yang dilakukan oleh pembimbing atau konselor untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan kelompok. Penelitian ini melibatkan partisipasi aktif dari peserta didik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Sedangkan Nurihsan (2021) mendefinisikan penelitian tindakan bimbingan kelompok (PTBK) sebagai suatu proses sistematis dan siklus yang dilakukan oleh pembimbing atau konselor untuk mempelajari dan meningkatkan efektivitas praktik bimbingan kelompok yang mereka lakukan. Penelitian ini melibatkan perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi. Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan satu siklus saja yakni perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi tanpa melakukan perencanaan ulang.

Metode penelitian pengumpulan data lain yang digunakan yakni dengan melakukan observasi partisipatif. Observasi partisipatif merupakan suatu proses penelitian yang membutuhkan interaksi sosial antara peneliti dan subjek di lingkungan subjek sendiri guna mengumpulkan informasi dengan menggunakan teknik yang sistematis. Melalui observasi ini, peneliti melihat, merasakan, dan memahami dunia dan berbagai peristiwa dan fenomena sosialnya, seperti halnya subjek melihat, merasakan, dan memahaminya.

Kemudian, dengan adanya observasi memungkinkan pembentukan pengetahuan bersama antara peneliti dan subjeknya (intersubjektivitas). Sumber data dari metode observasi partisipatif yakni berupa: (1) kata-kata dan (2) tindakan, selebihnya adalah informasi tambahan seperti dokumen tertulis atau sumber data, foto, dan statistik. Sumber utama informasi disini adalah kata-kata dan tindakan yang diamati atau diwawancara. Sumber-sumber informasi penting tersebut dicatat sebagai catatan tertulis atau melalui rekaman video/audio, fotografi, atau film. Sedangkan sumber informasi tambahan dari sumber sastra dapat dibedakan menjadi sumber buku dan jurnal ilmiah, sumber arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi (Agusta dalam Febriani et al., 2023).

Penelitian ini dilakukan di TKK Santa Anna Surabaya, Jalan Pumpungan III, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Penelitian dilakukan pada hari Rabu, 3 April 2024. Subjek penelitian yaitu siswa TK-B yang berjumlah 11 orang. Proses pengumpulan data dengan observasi melalui tindakan wawancara dilakukan bersama Ibu Agustina Sucihati, S.Pd sebagai Wali Kelas Siswa TK-B. Sedangkan dokumentasi kegiatan dilakukan selama kegiatan berlangsung.

HASIL PEMBAHASAN

Konsep *Differential Reinforcement of Other Behavior*

Miltenberger (2008) mendefinisikan *Differential of Other Behavior* (DRO) sebagai penguatan yang tidak diberikan saat perilaku mengganggu muncul, namun diberikan setelah waktu yang ditentukan berlalu dan perilaku mengganggu belum terjadi. Sedangkan Martin & Pear (2011) mengemukakan bahwa DRO adalah jadwal di mana penguatan diberikan hanya ketika respons tidak diterima dalam jangka waktu tertentu. Artinya, *Differential Reinforcement of Other Behavior* (DRO) merupakan salah satu pendekatan dengan memberikan penguatan jika perilaku yang mengganggu tersebut tidak muncul dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Pemberian penguatan dengan DRO ditentukan oleh kombinasi bagaimana persyaratan diterapkan dan dijadwalkan. Persyaratan dapat membuat penguatan bergantung pada perilaku bermasalah yang tidak muncul baik (a) sepanjang interval waktu (*Interval DRO*), atau (b) pada saat-saat tertentu (*Momentary DRO*) (Cooper et al., 2007). Dalam *Interval DRO*, reinforcement diberikan saat perilaku mengganggu/tidak diinginkan tidak muncul pada keseluruhan interval. Sedangkan *Momentary DRO*, reinforcement diberikan saat perilaku mengganggu tidak muncul pada titik waktu tertentu (Cooper et al., 2007).

Pemberian DRO ini dapat diterapkan sebagai upaya untuk mereduksi perilaku mengganggu yang dialami oleh siswa TK-B di TKK Santa Anna Surabaya. Perilaku mengganggu oleh siswa merupakan perilaku yang tidak berhubungan dengan proses pembelajaran dan diulangi oleh siswa di dalam kelas (Dufrene et al. dalam Efendy & Nainggolan, 2022). Perilaku mengganggu dapat didefinisikan sebagai serangkaian tingkah laku inappropriate yang beragam yang meliputi temper tantrum, merengek atau menangis berlebihan, menuntut perhatian, tidak patuh, menentang, tindakan agresif yang membahayakan diri sendiri atau orang lain, pencurian, berbohong, merusak barang, dan delikuensi. Perilaku mengganggu juga digambarkan dengan permasalahan perilaku (externalizing behavior) yang ditujukan pada orang lain atau dunia luar (Crozeir & Tincani dalam Andina, 2021). Perilaku mengganggu dapat terjadi pada siapa saja, baik anak-anak normal, mempunyai gangguan, dan bahkan pada orang dewasa.

Perilaku mengganggu yang dialami oleh siswa TK dapat berupa verbal atau non-verbal. Contoh perilaku mengganggu verbal yang dialami oleh siswa TK meliputi mencaci, mengejek, mengolok-lolok, dan berbicara kotor dengan teman. Sedangkan perilaku mengganggu non-verbal dapat terjadi dalam bentuk tingkah laku yang mengganggu, seperti menggigit, memukul, menendang, dan melempar benda. Apabila perilaku-perilaku tersebut dibiarkan, maka dapat berdampak pada proses pembelajaran. Dampak dari perilaku mengganggu siswa TK tersebut diantaranya yakni, ketidak kondusifan kelas atau tidak nyaman untuk dilaksanakan pembelajaran dan siswa masih belum mampu mencerna pembelajaran yang disampaikan oleh gurunya. Hal tersebut secara tidak langsung dapat berakibatkan dengan prestasi akademik siswa dan ilmu wawasan siswa. Oleh karenanya, peranan wali kelas dalam menangani perilaku mengganggu siswa sangat diperlukan (Antika et al., 2023). Wali kelas dapat menerapkan DRO pada siswa tersebut sebagai upaya penanganan perilaku mengganggu.

Prosedur Penerapan DRO pada Siswa TK-B di TKK Santa Anna Surabaya

Terdapat beberapa prosedur penerapan DRO yang peneliti lakukan berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Dalfonse, yakni:

1. Menentukan perilaku target

Selama observasi berlangsung di dalam kelas, tim pengabdian menemukan perilaku mengganggu siswa yang menjadi target dalam penerapan DRO yakni seperti, memukul, mengambil barang teman tanpa izin, melempar benda, dan

mengejek teman. Perilaku memukul yang dilakukan siswa merupakan tindakan menggunakan tangan atau lengan dengan kepalan tangan tertutup atau terbuka untuk memukul (melakukan kontak fisik yang kuat) dengan teman. Perilaku mengambil barang teman tanpa izin merupakan perbuatan yang tidak terpuji. Perilaku melempar benda yang dilakukan oleh siswa secara sengaja dilempar sembarangan sehingga tidak jarang benda tersebut mendarat setidaknya dua kaki dari tubuh teman yang lain. Perilaku mengejek teman merupakan perilaku yang tidak baik dan dapat memicu terjadinya konflik dengan teman.

2. Mengidentifikasi fungsi dari perilaku target

Pada tahap ini, tim pengabdian mengidentifikasi fungsi dari perilaku target dengan benar agar memungkinkan mengidentifikasi variabel yang mendukung perilaku tersebut sebagai reinforcement.

3. Memilih penguat

Tim pengabdian memilih penguat yang memiliki fungsi yang sama dengan perilaku target, yakni berupa pujian atau apresiasi, mengizinkan siswa memainkan permainan yang disukai, mengizinkan siswa menonton film bersama, dan memberikan makanan ringan.

4. Mengumpulkan data dasar

Tim pengabdian menentukan pengumpulan data dasar menggunakan metode *Momentary DRO*. Metode ini dirasa paling tepat dikarenakan bergantung pada berbagai faktor, seperti perilaku yang ditargetkan, siapa yang akan mengumpulkan data (tim pengabdian bersama wali kelas), dan berapa banyak tanggung jawab lain yang dimiliki oleh orang (tim pengabdian bersama wali kelas) yang mengumpulkan data tersebut.

5. Menentukan jenis prosedur DRO yang akan digunakan

Terdapat dua jenis utama prosedur DRO, yakni *Interval DRO* dan *Momentary DRO*. Dalam penerapan DRO siswa di TK-B ini, tim pengabdian menggunakan *Momentary DRO* yakni dengan memberikan *reinforcement* ketika saat perilaku mengganggu tidak muncul pada titik waktu tertentu.

6. Menetapkan kriteria untuk memajukan atau mengurangi interval

Tim pengabdian menggunakan informasi yang sudah diperoleh selama pengumpulan data dasar untuk menentukan berapa lama intervalnya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan panjang interval dari waktu ke waktu

7. Menentukan prosedur

Tim pengabdian beserta wali kelas memberikan instruksi kepada siswa agar tidak ada yang memukul-mukul meja, mengambil barang teman tanpa izin, melempar benda, dan mengejek teman. Apabila siswa TK-B patuh, tertib, dan tidak menunjukkan perilaku mengganggu dalam setiap 15 menit selama 45 menit, maka tim pengabdian bersama wali kelas memberikan *reinforcement* kepada siswa. Namun, apabila dalam waktu 15 menit, masih terdapat siswa yang menunjukkan perilaku mengganggu maka waktu akan diatur kembali dari awal.

8. Melaksanakan intervensi dan mengumpulkan data

Disini tim pengabdian melakukan intervensi DRO dengan melibatkan wali kelas. Selanjutnya, tim pengabdian bersama wali kelas memastikan bahwa intervensi yang diberikan sudah sesuai dengan langkah-langkah penerapan DRO. Kemudian, selama pelaksanaan intervensi tersebut peneliti bersama wali kelas mengumpulkan data untuk memastikan kesesuaian prosedur agar menunjang keberhasilan penerapan DRO pada perilaku mengganggu siswa TK-B.

Penerapan DRO pada Siswa TK-B di TKK Santa Anna Surabaya

DRO diterapkan ketika proses pembelajaran berlangsung. Pada awal kegiatan, tim pengabdian bersama wali kelas membuat kesepakatan dengan siswa TK-B agar tertib dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran. Tim pengabdian beserta wali kelas menginstruksikan siswa agar tidak ada yang memukul-mukul meja, mengambil barang teman tanpa izin, melempar benda, dan mengejek teman. Apabila siswa TK-B patuh, tertib, dan tidak menunjukkan perilaku mengganggu dalam setiap 15 menit selama 45 menit, maka tim pengabdian bersama wali kelas memberikan *reinforcement* kepada siswa. *Reinforcement* yang diberikan dapat berupa pujian atau apresiasi, mengizinkan siswa memainkan permainan yang disukai, mengizinkan siswa menonton film bersama, dan memberikan makanan ringan. Namun, apabila dalam waktu 15 menit, masih terdapat siswa yang menunjukkan perilaku mengganggu maka waktu akan diatur kembali dari awal. Jadi, tim pengabdian bersama wali kelas menggunakan variasi *momentary* DRO.



Gambar 1. Pemberian Instruksi Kepada Siswa

Selama kegiatan pembelajaran berlangsung dalam jangka waktu 45 menit, mulanya pada 15 menit pertama masih terdapat beberapa siswa yang masih menunjukkan perilaku mengganggu sehingga *reinforcement* tidak diberikan. Selanjutnya, tim pengabdian kembali memperhatikan perilaku siswa pada 15 menit kedua yang menunjukkan bahwa siswa mengikuti pembelajaran dengan tertib sehingga tim pengabdian bersama wali kelas memberikan apresiasi kepada siswa. Kemudian, pada 15 menit terakhir 1-2 orang siswa masih menunjukkan adanya perilaku mengganggu sehingga *reinforcement* tidak diberikan. Pemberian intervensi DRO ini harus dilakukan secara berkala agar perilaku mengganggu siswa dapat dikurangi. Dalam penerapan DRO sangat rentan untuk memperkuat perilaku lain yang tidak menjadi target perilaku. Untuk itu, agar penerapan DRO dapat berjalan lebih efektif maka perlu digabungkan dengan prosedur lain seperti token ekonomi.

SIMPULAN

Differential Reinforcement of Other Behavior (DRO) merupakan salah satu pendekatan dengan memberikan penguatan jika perilaku yang mengganggu tersebut tidak muncul dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Pemberian DRO ini dapat diterapkan oleh wali kelas sebagai upaya untuk mereduksi perilaku mengganggu yang dialami oleh siswa TK-B di TKK Santa Anna Surabaya. Perilaku mengganggu yang dialami oleh siswa TK-B yakni seperti, memukul, mengambil barang teman tanpa izin, melempar benda, dan mengejek teman. Apabila perilaku-perilaku tersebut dibiarkan, maka dapat berdampak pada proses pembelajaran. Dalam penerapan DRO siswa di TK-B ini menggunakan *Momentary DRO* yakni dengan memberikan *reinforcement* ketika saat perilaku mengganggu tidak muncul pada titik waktu tertentu. Apabila siswa TK-B patuh, tertib, dan tidak menunjukkan perilaku

menganggu dalam setiap 15 menit selama 45 menit, maka tim pengabdian bersama wali kelas memberikan *reinforcement* kepada siswa. Namun, apabila dalam waktu 15 menit, masih terdapat siswa yang menunjukkan perilaku menganggu maka waktu akan diatur kembali dari awal. Pemberian intervensi DRO ini tentunya harus dilakukan secara berkala agar perilaku menganggu siswa dapat dikurangi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada pihak TK Santa Anna Surabaya yang telah berkenan menjadi mitra dalam kegiatan pengabdian ini. Semoga pengabdian yang dilakukan oleh tim pengabdi dapat memberikan manfaat kepada pihak sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, S. (2021). Karakteristik Perkembangan Anak Usia Dini. *Jurnal An-nur: kajian ilmu-ilmu pendidikan dan keislaman*, 7(02), 199-212.
- Andina, N. L. (2021). Teknik pemodelan untuk mengurangi perilaku menganggu pada anak. *Procedia: Studi Kasus dan Intervensi Psikologi*, 9(2), 50-54.
- Antika, S., Lasari, Y. L., & Gustina, G. (2023). Dampak Perilaku Disruptif Siswa terhadap Kekondusifan Kelas IV Mata Pelajaran IPS di Sekolah Dasar. *SIBERNETIK: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 1(1), 25-33.
- Asizah. (2015). Children Disruptive Behavior Well-being: Pentingnya Hubungan Anak dan Orang Tua. Seminar Psikologi & Kemanusiaan
- Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan. (2022). Capaian Pembelajaran untuk Satuan Pendidikan Anak Usia Dini. Diakses dari https://banpaudpnf.kemdikbud.go.id/upload/download-center/Capaian%20Pembelajaran%20PAUD_1676900877.pdf
- Cooper, J. O., Heron, T. E., & Heward, W. L. (2007). *Applied Behavior Analysis* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Dalfonse, A. *Differential Reinforcement: A Complete Guide*. Diakses pada 20 April 2024, dari <https://masteraba.com/differential-reinforcement/#dro>
- Efendy, M., & Nainggolan, E. E. (2022). Pendekatan Behavioral untuk Mengurangi Perilaku Menganggu pada Siswa di Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 12653-12661.

- Febriani, E. S., Arobiah, D., Apriyani, A., Ramdhani, E., & Millah, A. S. (2023). Analisis Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140-153.
- Komalasari. (2022). Penelitian Tindakan Bimbingan dan Konseling. Pustaka Cendekia.
- Nurihsan. (2021). Penelitian Tindakan Bimbingan dan Konseling: Teori dan Aplikasi. Pustaka Pelajar.
- Purwati & Lianasari, D. (2019). Pengembangan Model Intervensi Dini bagi Anak Berperilaku Mengganggu (Disruptive Behavior) pada PAUD di Desa Menayu, Kabupaten Magelang. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 3(3), 189-198.
- Simatupang, D., & Ningrum, E. P. S. (2020). Studi tentang perilaku hiperaktif dan upaya penanganan anak di TK Pembina Tebing Tinggi. *PEDAGOGI: Jurnal anak usia dini dan pendidikan anak usia dini*, 6(1), 31-39.
- Sukirman. (2020). Penelitian Tindakan Bimbingan dan Konseling. PT Refika Aditama.