

Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Peserta Program Wirausaha Merdeka Wira Wiri Universitas Negeri Jakarta Tahun 2024

(The Influence of Interpersonal Communication and Information Quality on the Satisfaction of Participants in the 2024 Wira Wiri Entrepreneurship Programme at Jakarta State University)

Ida Ayu Laily Rahma ^{1*}, Usman ²

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ idaayulaily@gmail.com;

* corresponding author : Ida Ayu Laily Rahma

ARTICLE INFO

Kata Kunci :

Komunikasi Interpersonal;
Kualitas informasi;
Kepuasan Peserta;

Keywords :

*Interpersonal Communication;
Information Quality;
Participant Satisfaction;*



*This is an open access
article under the CC-BY-SA
license.*

*Copyright (c) 2026
Jurnal Luaran (JUARA)
Mahasiswa Komunikasi*

ABSTRACT

Program Wirausaha Merdeka Wira Wiri 2024 di Universitas Negeri Jakarta menghadapi masalah terkait komunikasi komite yang tidak responsif dan penyampaian informasi yang tidak konsisten, yang berdampak pada kepuasan peserta. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana komunikasi interpersonal dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan peserta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif dan memanfaatkan sampling acak yang melibatkan 83 responden. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 27 melalui uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi antarpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta sebesar 57,5%, kualitas informasi sebesar 59,2%, dan secara bersamaan, kedua variabel tersebut mempengaruhi kepuasan sebesar 63,4%. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dan informasi yang jelas memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan peserta dalam program kewirausahaan ini..

Abstract

The 2024 Wirausaha Merdeka Wira Wiri Program at Jakarta State University faced issues related to unresponsive committee communication and inconsistent information delivery, which affected participant satisfaction. This research aims to determine the extent of interpersonal communication and information quality influence participant satisfaction. This research adopts a quantitative approach with an associative method and utilizes accidental sampling involving 83 respondents. Data analysis was conducted using SPSS version 27 through F-test, t-test, and the coefficient of determination. The results show that interpersonal communication has a positive and significant influence on participant satisfaction by 57.5%, information quality by 59.2%, and simultaneously, both variables influence satisfaction by 63.4%. Based on these findings, it can be concluded that effective communication and clear information play a crucial role in enhancing participant satisfaction in this entrepreneurship program.

1. PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan bagian penting dari ilmu komunikasi secara umum. Menurut Tinggi et al. (2024), komunikasi interpersonal adalah proses interaksi tatap muka yang memungkinkan pertukaran pesan secara langsung, di mana setiap pihak dapat memberikan umpan balik secara instan. Komunikasi ini mencakup aspek keterbukaan, empati, dan responsivitas yang dapat membentuk hubungan positif antara pihak-pihak yang berinteraksi. Dalam konteks program pelatihan atau pendidikan, komunikasi interpersonal berperan menciptakan suasana kondusif yang mendorong keterlibatan peserta.

Kualitas informasi adalah elemen lain yang tidak terpisahkan dari keberhasilan suatu program.

Menurut Ramadhan Lubis et al. (2024), kualitas informasi mencakup kejelasan, ketepatan waktu, relevansi, dan konsistensi penyampaian pesan. Informasi yang dikelola dengan baik dapat membantu peserta memahami tujuan, aturan, dan alur kegiatan program, sehingga mereka dapat mengikuti seluruh proses dengan lancar.

Namun, berdasarkan pengamatan awal dan keluhan yang disampaikan oleh peserta, ditemukan sejumlah permasalahan dalam pelaksanaan Program Wira Wiri UNJ 2024. Beberapa peserta mengeluhkan komunikasi panitia yang kurang responsif, terutama dalam menjawab pertanyaan terkait perubahan jadwal, teknis kegiatan, dan mekanisme evaluasi. Selain itu, penyampaian informasi dinilai kurang konsisten karena adanya perbedaan pesan antar panitia serta perubahan informasi yang disampaikan secara mendadak tanpa penjelasan yang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan peserta merasa bingung, kurang nyaman, dan tidak mendapatkan kepastian selama mengikuti program.

Permasalahan komunikasi dan kualitas informasi tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan peserta terhadap program yang diikuti. Kepuasan peserta merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program, karena mencerminkan sejauh mana harapan peserta terpenuhi melalui layanan, komunikasi, dan informasi yang diberikan. Peserta yang merasa puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap program, bersikap kooperatif, serta bersedia merekomendasikan program kepada pihak lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan citra program dan mengurangi efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Fenomena yang terjadi pada Program Wira Wiri UNJ 2024 menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas informasi memiliki peran yang krusial dalam membentuk pengalaman dan kepuasan peserta. Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan terjalinnya hubungan yang lebih dekat antara panitia dan peserta, sehingga keluhan dan kebutuhan peserta dapat ditangani dengan lebih baik. Sementara itu, kualitas informasi yang baik memastikan bahwa peserta memperoleh pesan yang jelas, akurat, dan konsisten, sehingga mereka dapat mengikuti seluruh rangkaian program dengan optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis secara empiris pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas informasi terhadap kepuasan peserta Program Wirausaha Merdeka Wira Wiri Universitas Negeri Jakarta Tahun 2024. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya terkait komunikasi interpersonal dan manajemen informasi dalam program pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi penyelenggara program dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan informasi guna meningkatkan kepuasan peserta di masa mendatang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan dan interaksi dua arah antar individu dengan tujuan mencapai pemahaman bersama. Komunikasi ini mencakup aspek keterbukaan, empati, responsivitas, dan saling menghargai antara pihak yang berinteraksi. Dalam konteks program pelatihan atau pendidikan, komunikasi interpersonal berfungsi menciptakan suasana kondusif dan meningkatkan keterlibatan serta kepuasan peserta terhadap proses pembelajaran atau kegiatan yang berlangsung.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam memengaruhi kepuasan pihak lain yang terlibat dalam suatu layanan atau kegiatan. Misalnya, Risty & Winarno (2025) menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dan interaksi antar pihak di lingkungan pemerintahan daerah.

Selain itu, dalam konteks kepuasan konsumen terhadap layanan atau produk, Weningtyas & Suseno (2023) membuktikan bahwa komunikasi interpersonal bersama dengan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan temuan tersebut,

komunikasi interpersonal bukan hanya sekadar pengiriman pesan, tetapi juga penguatan hubungan dan pengurangan hambatan komunikasi yang dapat meningkatkan persepsi positif dan kepuasan peserta terhadap suatu program atau layanan.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merujuk pada karakteristik informasi yang diterima, seperti kejelasan, ketepatan waktu, relevansi, konsistensi, dan kelengkapan pesan yang disampaikan kepada penerima. Kualitas informasi yang baik sangat penting dalam menjamin bahwa peserta atau pengguna memahami keseluruhan proses, kebijakan, dan tujuan program secara akurat.

Walaupun belum banyak studi OJS Indonesia yang secara eksplisit meneliti information quality (kualitas informasi) dalam konteks kepuasan peserta program, penelitian tentang kualitas layanan secara umum menunjukkan bahwa kualitas elemen informasi yang disampaikan kepada penerima layanan berkorelasi kuat dengan kepuasan mereka. Contohnya, penelitian Safitri & Elistia (2023) menyatakan bahwa perceived information quality memengaruhi pengalaman pelanggan dan kualitas hubungan yang pada akhirnya berdampak pada variabel perilaku lanjutan (purchase intention).

Selain itu, penelitian dalam konteks kualitas layanan kesehatan menegaskan bahwa kualitas informasi, sebagai bagian dari dimensi kualitas layanan, secara langsung berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien atau peserta layanan. Meningkatnya kejelasan dan relevansi informasi yang diberikannya membantu peserta memahami kebutuhan, meningkatkan rasa percaya diri dalam mengikuti proses kegiatan, dan memperkuat persepsi kepuasan mereka atas layanan yang diterima. Dalam penelitian program kewirausahaan seperti Wira Wiri UNJ, kualitas informasi yang baik diperkirakan akan membantu peserta memahami alur kegiatan, jadwal, dan mekanisme pelaksanaan program secara mudah serta menurunkan ambiguitas yang berpotensi mengurangi tingkat kepuasan.

c. Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta adalah respons evaluatif terhadap pengalaman mengikuti suatu program atau layanan yang diukur berdasarkan sejauh mana harapan peserta terpenuhi. Situasi komunikasi yang buruk atau kualitas informasi yang rendah cenderung menurunkan kepuasan peserta karena menimbulkan kebingungan, ketidakjelasan tugas atau jadwal, dan persepsi pelayanan yang tidak optimal.

Beberapa penelitian empiris pada konteks serupa menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel komunikasi/kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta atau konsumen. Misalnya, dalam penelitian oleh Ferdiani & Anwar (2024), komunikasi interpersonal terbukti memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan suatu instansi pemerintah.

Penelitian lain oleh Handayani & Pandanwangi (2021) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam konteks akademik. Temuan-temuan ini mendukung asumsi bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dan kualitas elemen layanan (termasuk informasi) yang tinggi akan meningkatkan tingkat kepuasan peserta terhadap program atau layanan yang diikuti.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh peserta Program Wira Wiri UNJ 2024, dengan teknik accidental sampling sehingga diperoleh 83 responden.

Teknik Pengumpulan Data

- a) Data Primer: Kuesioner yang dibagikan langsung kepada peserta.

b) Data Sekunder: Dokumentasi dan literatur terkait program dan teori pendukung.

Analisis Data: Menggunakan SPSS versi 27 dengan uji validitas, reliabilitas, uji t, uji F, dan koefisien determinasi untuk melihat pengaruh parsial dan simultan antar variabel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil analisis statistik penelitian, diperoleh pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas informasi terhadap kepuasan peserta Program Wira Wiri UNJ 2024 dengan karakteristik responden mayoritas berusia 21–25 tahun sebanyak 58 orang. Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa setiap item pernyataan pada variabel komunikasi interpersonal (X1), kualitas informasi (X2), dan kepuasan peserta (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,215), sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Variabel komunikasi interpersonal (X1) memiliki nilai 0,912, variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0,926, dan variabel kepuasan peserta (Y) sebesar 0,940. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi, diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien korelasi antara komunikasi interpersonal (X1) dengan kepuasan peserta (Y) sebesar 0,758, yang menunjukkan hubungan kuat berdasarkan pedoman interpretasi Pearson Correlation. Sementara itu, koefisien korelasi antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan peserta (Y) sebesar 0,770, juga menunjukkan hubungan yang kuat.

Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa:

- Komunikasi interpersonal (X1) berpengaruh terhadap kepuasan peserta sebesar 57,5%.
- Kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan peserta sebesar 59,2%.
- Secara simultan, komunikasi interpersonal dan kualitas informasi memengaruhi kepuasan peserta sebesar 63,4%, sedangkan sisanya 36,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pada penelitian ini, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 61 orang (73,5%), menunjukkan bahwa partisipasi dalam program ini lebih banyak diikuti oleh peserta perempuan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Resty Mustika Pratiwi et al. (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan. Hasil ini memperkuat bahwa komunikasi yang efektif dan informasi yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan peserta, khususnya pada program pelatihan kewirausahaan yang melibatkan interaksi intensif antara penyelenggara dan peserta.

Pembahasan

a) Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Peserta

Komunikasi interpersonal terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kepuasan peserta program Wira Wiri. Temuan ini selaras dengan pengamatan dalam studi komunikasi pelayanan yang menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Secara teoritis, komunikasi interpersonal yang baik memperkuat hubungan antara fasilitator dan peserta, mengurangi ketidakjelasan informasi, serta meningkatkan kepercayaan peserta terhadap penyelenggaraan program. Hal ini konsisten dengan bukti empiris yang menunjukkan bahwa interaksi komunikatif yang jelas dan responsif meningkatkan pengalaman peserta dalam konteks layanan profesional. Dalam konteks program pelatihan kewirausahaan, pelatih dan panitia perlu memaksimalkan komunikasi interpersonal, misalnya dengan *feedback* dua arah yang lebih intens, penggunaan bahasa inklusif, serta forum diskusi kelompok untuk meningkatkan kepuasan peserta secara keseluruhan.

b) Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Peserta

Hasil menunjukkan bahwa kualitas informasi juga berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Kualitas informasi mencakup aspek ketepatan, kejelasan, relevansi, dan ketersediaan data atau materi yang disampaikan kepada peserta program kewirausahaan. Temuan ini sejalan dengan hasil studi komunikasi layanan yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen di berbagai setting organisasi. Sebagai contoh, dalam konteks program pendidikan nonformal seperti Wira Wiri UNJ, penyampaian informasi yang jelas tentang jadwal, materi workshop, dan mekanisme program berperan penting dalam membentuk persepsi peserta terhadap profesionalisme penyelenggara. Peningkatan kualitas informasi dapat dilakukan melalui materi komunikasi visual yang lengkap, penyampaian pedoman melalui platform digital yang terintegrasi, serta update informasi secara berkala melalui kanal resmi program.

c) Pengaruh Simultan Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Peserta

Ketika kedua variabel diuji secara simultan, hasil menunjukkan kontribusi gabungan sebesar 63,4% terhadap kepuasan peserta. Ini mengindikasikan bahwa kedua variabel memiliki dampak yang saling melengkapi dalam membentuk persepsi peserta terhadap manfaat dan pengalaman mereka selama program. Hasil ini sejalan dengan literatur komunikasi organisasi yang menegaskan bahwa kombinasi interaksi interpersonal berkualitas dan penyampaian informasi yang akurat adalah determinan utama dalam pencapaian kepuasan pengguna terhadap layanan atau program.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal (X1) dan kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan peserta (Y) Program Wira Wiri UNJ 2024 sebesar 63,4% secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 36,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil data yang sudah diuji, terlihat bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan peserta sebesar 57,5% dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta sebesar 59,2%.

Pada penelitian ini, hasil uji korelasi menunjukkan nilai $sig\ 0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X1 dan X2 dengan variabel Y. Nilai *Pearson Correlation* untuk komunikasi interpersonal dengan kepuasan peserta adalah 0,758 dan untuk kualitas informasi dengan kepuasan peserta adalah 0,770. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel tersebut.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai $t\ hitung$ lebih besar dari $t\ tabel$ untuk kedua variabel bebas, yang berarti komunikasi interpersonal dan kualitas informasi masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Pada pernyataan variabel X1, terdapat satu item yang memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,68, yaitu pernyataan "Panitia program selalu menanggapi pertanyaan saya dengan cepat dan tepat." Pada pernyataan variabel X2, nilai rata-rata terendah adalah 3,75 pada pernyataan "Informasi program selalu disampaikan dengan konsisten oleh semua panitia." Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan responsivitas panitia dan konsistensi informasi yang disampaikan, agar kepuasan peserta terhadap program dapat terus ditingkatkan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, adapun saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden dengan nilai rata-rata terendah pada variabel X1 komunikasi interpersonal, yaitu pernyataan "*Panitia program selalu menanggapi pertanyaan saya dengan cepat dan tepat.*" Diharapkan panitia Program Wira Wiri UNJ agar lebih meningkatkan responsivitas dalam menjawab pertanyaan peserta, baik melalui pesan singkat, grup komunikasi, maupun interaksi langsung, sehingga peserta merasa lebih diperhatikan dan didukung selama mengikuti program.
2. Berdasarkan hasil tanggapan responden dengan nilai rata-rata terendah pada variabel X2 kualitas

informasi, yaitu pernyataan “*Informasi program selalu disampaikan dengan konsisten oleh semua panitia.*” Diharapkan panitia dapat memastikan keseragaman informasi yang diberikan oleh setiap anggota tim, sehingga tidak terjadi perbedaan informasi antar panitia yang dapat membingungkan peserta.

3. Mengingat bahwa kedua faktor, komunikasi interpersonal dan kualitas informasi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta, disarankan agar panitia melakukan evaluasi komunikasi secara berkala, memperbarui prosedur penyampaian informasi, serta memberikan pelatihan internal agar seluruh tim memiliki pemahaman yang sama dalam berinteraksi dan menyampaikan informasi kepada peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdiani, S., & Anwar, S. (2024). *Pengaruh komunikasi interpersonal, kinerja dan kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 1082–1103. Retrieved from <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/3687>
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). *Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1364. <https://doi.org/10.32509/dinamika.v7i1.1364>
- Risty, A. S. D., & Winarno, A. (2025). *Pengaruh kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi perkantoran. JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(3), 2757–2762. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i3.7263>
- Safitri, N., & Elistia. (2023). *Pengaruh information quality, customer experience, dan relationship quality terhadap sustainable purchase intention. SIBATIK Journal*, 2(9), 1346. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i9.1346>
- Abdurrahman, A., & Abdurrahman, A. (2023). *Manajemen komunikasi untuk membentuk iklim kerja efektif OSIM Madrasah Aliyah Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(6), 2549–2557. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i6.5823>
- Adam Nurmansyah, N. R., Rhamadhani, S. A. N. H., Agustin, S. A., & Hamidah, S. (2023). *Permasalahan komunikasi yang kerap terjadi pada penyandang disabilitas. Jurnal Pendidikan, Bahasa dan Budaya*, 2(2), 200–210. <https://doi.org/10.55606/jpbpb.v2i2.1515>
- Eka Valen Anggun Cahyani, N. P., & Permata, A. A. C. (2024). *Komunikasi interpersonal mahasiswa dengan perbedaan budaya di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Tuturan: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 2(3), 77–82. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i3.1063>
- Hasmawati, F. (2019). *Manajemen dalam komunikasi. Al Idarah*, 7(2), 1–11. <https://communicationdominan.wordpress.com/201/12/18/pengantar>
- Hendrik, B., Masril, M., & Awal, H. (2024). *Sosialisasi pemanfaatan data analytics dengan teknologi big data dan machine learning untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi. Community Development Journal*, 5(4), 7869–7876. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/33352>
- Jean Aril Farisma, N. P., & Permata, A. A. C. (2024). *Keterampilan komunikasi interpersonal dalam menjaga hubungan yang sehat dan produktif di era digital dalam lingkup mahasiswa pariwisata Universitas Brawijaya. Tuturan: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 2(3), 132–140. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i3.1070>