

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Analisis Teoritis

1. Kesulitan Belajar

a. Pengertian

Menurut Marlina (2019:43) *learning disabilities* secara spesifik merujuk pada adanya kesenjangan nyata antara kemampuan yang dimiliki dengan prestasi yang dicapai. Gangguan ini ditafsirkan dalam bentuk :

- 1) Memiliki kesulitan mengenal dan memahami bacaan sehingga dibutuhkan waktu extra untuk menguasai materi bacaan.
- 2) Sulit mengorganisasi bacaan sehingga sering terjadi salah eja, penambahan atau pengurangan kata.
- 3) Sulit mengelola informasi auditori.

Istilah kesulitan belajar lebih banyak digunakan dalam dunia pendidikan karena mengarah kepada kesulitan yang di hadapi siswa.

b. Faktor Penyebab Kesulitan Belajar

Penyebab kesulitan belajar dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor intern (faktor dari dalam diri peserta didik) dan faktor ekstern (yaitu fakto yang berasal dari luar baik itu keluarga, sekolah

maupun lingkungan. Menurut Syah (Kallesta & Erfan, 2017).

Faktor-faktor penyebab timbulnya kesulitan belajar antara lain:

- 1) Faktor intern, yakni hal-hal atau keadaan-keadaan yang muncul dalam diri siswa sendiri, antara lain :
 - a) Yang bersifat kognitif (ranah cipta), antara lain seperti rendahnya kapasitas intelektual/ intelegensi anak didik.
 - b) Yang bersifat afektif (ranah rasa), antara lain seperti labilnya emosi dan sikap.
 - c) Yang bersifat psikomotor (ranah karsa), antara lain seperti terganggunya alat-alat indera penglihatan dan pendengaran (mata dan telinga).
- 2) Faktor ekstern, yakni hal-hal atau keadaan yang datang dari luar diri siswa anatar lain :
 - a) Lingkungan keluarga, contohnya ketidak harmonisan hubungan antara ayah dan ibu, dan rendahnya kehidupan ekonomi keluarga.
 - b) Lingkungan masyarakat, contohnya: wilayah perkampungan kumuh (slum area) dan teman sepermainan (peer group) yang nakal.
 - c) Lingkungan sekolah, contohnya: kondisi dan letak gedung sekolah yang buruk, kondisi guru serta alat-alat yang berkualitas.

Menurut Abdurrahman (Abbas, 2017:46) ada beberapa faktor kesulitan belajar yang dapat mempengaruhi siswa diantaranya faktor internal siswa: keadaan yang muncul dari dalam diri sendiri atau kekurangmampuan psiko-fisik siswa yaitu:

- 1) Bersifat kognitif (secara sederhana dapat dipahami bahwa hal ini mencakup psikologis proses psikologis, yang mana setiap anak berbeda dalam kemampuan mental yang mendasari mereka memproses dan menggunakan informasi, dan perbedaan tersebut mempengaruhi proses belajar anak).
- 2) Bersifat afektif (Ranah rasa) = labilnya emosi dan sikap.
- 3) Bersifat psikomotor (Ranah karsa) = terganggunya alat-alat indra penglihatan dan pendengaran.

Sementara faktor eksternal meliputi :

- 1) Lingkungan keluarga seperti broken home, rendah kehidupan ekonomi. Pengaruh keluarga yang tidak harmonis yang mempengaruhi perkembangan mental seseorang. Apalagi jika berada dalam lingkungan keluarga yang memiliki kehidupan ekonomi yang pas-pasan atau bahkan berkekurangan. Hal ini dapat berdampak bagi melemahnya kemampuan seseorang dalam menyerap materi pelajaran yang semestinya dikuasai.
- 2) Lingkungan masyarakat seperti perkampungan kumuh, teman sepermainan yang nakal. Lingkungan rumah yang terletak di

area kumuh, jauh dari ketenangan dan ketentraman tentu akan memberi dampak bagi perkembangan, mental seseorang.

Biasanya pengaruh yang ditimbulkan adalah bersifat negative, perokok yang menjadi pecandu narkoba, mabuk-mabukan, serta keterbatasan sarana yang dapat menstimulasi seseorang berkembang secara negatif.

- 3) Lingkungan sekolah seperti kondisi dan letak gedung sekolah buruk, misalnya dekat pasar, kondisi alat-alat belajar yang berkualitas rendah. Lingkungan sekolah yang kurang mendukung sarana belajar dapat mengacaukan konsentrasi belajar sebab berdampak pada penurunan kemampuan prestasi tinggi. Sangat jarang ditemukan siswa yang maju berasal dari lingkungan sekolah yang kurang kondusif. Oleh karena itu, suasana yang nyaman tanpa keributan, serta fasilitas belajar yang memadai, akan mendorong lahirnya siswa-siswi yang berprestasi tinggi.

c. Indikator Kesulitan Belajar Secara Online

Utami dan Cahyono (2020:22-23) mengemukakan indikator kesulitan belajar terhadap system pendidikan *e-learning* yang terdiri dari tiga indicator diantaranya :

- 1) Kendala teknis yang mempengaruhi signal dan ketidak mampuan dalam pembelajaran online

- 2) Melakukan pembelajaran, membaginya melalui interaksi, tugas dan bahan ajar dalam pembelajaran online.
- 3) Stake holder yang membantu pemerintah, sekolah dan wali murid dalam pembelajaran online.

Berdasarkan uraian diatas terdapat beberapa indikator yang dapat mengungkap kesulitan belajar siswa dan guru melalui sistem pendidikan online dirumah. Indikator yang digunakan sebagai acuan penelitian yaitu indikator kesulitan belajar melalui sistem online yang dikemukakan oleh Utami dan Cahyono seperti kendala teknis, kendala dalam berinteraksi, dan kendala pendukung.

d. Kesulitan atau Kendala Pembelajaran Secara Daring

Mustakin (2020 :8) mengemukakan kendala yang dihadapi siswa selama pembelajaran daring diantaranya sebagai berikut.

- 1) Jaringan internet tidak stabil.
- 2) Tugas terlalu banyak
- 3) Sulit focus
- 4) Pulsa kouta terbatas
- 5) Aplikasi yang rumit
- 6) Lebih senang dengan pembelajaran tatap muka.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mustakin ini mengemukakan bahwa banyak siswa selama masa *quarantine* ini, mereka tidak bias menahan diri dari bermain *handphone* karena

dalam mengerjakan tugas mereka menggunakan *handphone*. Jadi disela mengerjakan tugas itulah mereka bermain permainan, atau menggunakan sosial media untuk *chatting* dengan temannya. Mustakin (2020:4) mengemukakan bahwa dalam penggunaan *handphone* dengan durasi yang terlalu lama dan intensitas yang terlalu sering karena digunakan mengerjakan tugas dan membuka media sosial mengakibatkan mereka mengalami keluhan fisik paling banyak berupa mata kelelahan, sakit kepala, sering mengantuk, sulit istirahat, dan keluhan lainnya. Dalam penelitian yang dilakukan Mustakin ini juga menjelaskan bahwa bukan hanya keluhan fisik saja yang dialami siswa namun terdapat keluhan psikologis seperti perasaan yang ingin semuanya cepat berakhir, mereka juga merasakan kebosanan yang dalam, pusing, khawatir, dan resah.

Utami dan Cahyono (2020 :21) mengemukakan kesulitan yang sering terjadi melalui konsep diri ketika siswa belajar online yaitu:

- 1) Siswa belum bisa memiliki inisiatif belajar sendiri, sehingga siswa menunggu intruksi atau pemberian tugas dari guru dalam belajar
- 2) Siswa belum terbiasa dalam melaksanakan kebutuhan belajar online dirumah, siswa mempelajari materi pembelajaran sesuai apa yang diberikan guru, bukan yang mereka perlukan.

- 3) Tujuan atau target belajar online siswa terhadap pembelajaran masih terbatas pada perolehan nilai yang memuaskan, bukan kemampuan yang seharusnya mereka tingkatkan.
- 4) Sebagian siswa masih belum bisa memonitor, mengatur, dan mengontrol belajar online dirumah, masih terkesan belajar yang seperlunya.
- 5) Masih ada siswa yang menyerah mengerjakan tugas ketika terdapat kesulitan dan kesalahan yang paling banyak dilakukan siswa adalah siswa yang jarang melakukan evaluasi proses terhadap hasil belajarnya.

2. Media Pembelajaran

a. Pengertian

Menurut Gagne dan Briggs (1975) dalam Arsyad (2017:04), secara implisit mengatakan bahwa media pembelajaran meliputi alat yang secara fisik digunakan untuk menyampaikan isi materi pengajaran, yang terdiri dari antara lain buku, tape recorder, kaset, video camera, video recorder, film, slide (gambar bingkai), foto, gambar, grafik, televisi, dan komputer. Dengan kata lain, media adalah komponen sumber belajar atau wahana fisik yang mengandung materi instruksional dilingkungan siswa yang dapat merangsang belajar siswa.

Menurut Heinich dkk (2008) dalam Pribadi (2017:15) sesuatu yang memuat informasi dan pengetahuan yang dapat digunakan untuk melakukan proses belajar.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan media pembelajaran adalah media atau alat fisik pembantu dalam pembelajaran yang memuat informasi dan pengetahuan yang berguna untuk mempermudah proses pembelajaran dan dengan penggunaan media ini bisa menjadi faktor perangsang niat belajar siswa.

b. Ciri – Ciri Media Pembelajaran

Menurut Oemar Hamalik (Tafonao, 2018:105), ciri-ciri umum media pembelajaran adalah sebagai berikut :

- 1) Media pembelajaran identik dengan pengertian peragaan yang berasal dari kata “raga”, artinya suatu benda yang dapat diraba, dilihat dan didengar dan yang dapat diamati melalui panca indera.
- 2) Tekanan utama terletak pada benda atau hal-hal yang dapat dilihat dan didengar.
- 3) Media pembelajaran digunakan dalam rangka hubungan (komunikasi) dalam pengajaran antara guru dan siswa.
- 4) Media pembelajaran adalah semacam alat bantu belajar mengajar, baik di dalam maupun di luar kelas.

- 5) Media pembelajaran merupakan suatu “perantara” dan digunakan dalam rangka belajar.
- 6) Media pembelajaran mengandung aspek, sebagai alat dan sebagai teknik yang erat pertaliannya dengan metode belajar

c. Manfaat Media Pembelajaran

Menurut Hafid (2011:72) Secara umum media mempunyai manfaat:

- 1) Memperjelas pesan agar tidak terlalu verbalistis.
- 2) Mengatasi keterbatasan ruang, waktu, tenaga dan daya indera.
- 3) Menimbulkan gairah belajar, interaksi lebih langsung antara murid/siswa dengan sumber belajar.
- 4) Memungkinkan anak belajar mandiri sesuai dengan bakat dan kemampuan visual, auditori dan kinestetiknya.
- 5) Memberi rangsangan yang sama, mempersamakan pengalaman dan menimbulkan persepsi yang sama.

Menurut Arsyad (2017:30-31) ada beberapa manfaat praktis dari penggunaan media pembelajaran di dalam proses belajar mengajar sebagai berikut:

- 1) Media pembelajaran dapat memperjelas penyajian pesan dan informasi sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan proses dan hasil belajar.
- 2) Media pembelajaran dapat meningkatkan dan mengarahkan perhatian anak sehingga dapat menimbulkan motivasi belajar,

interaksi yang lebih langsung antara siswa dan lingkungannya, dan kemungkinan siswa untuk belajar sendiri-sendiri sesuai dengan kemampuan dan minatnya.

3) Media pembelajaran dapat mengatasi keterbatasan indera, ruang, dan waktu;

- a) Objek atau benda yang terlalu besar untuk ditampilkan langsung di ruang kelas dapat diganti dengan gambar, foto, slide, realita, film, radio, atau model;
- b) Objek atau benda yang terlalu kecil yang tidak tampak oleh indera dapat disajikan dengan bantuan mikroskop, film, slide, atau gambar;
- c) Kejadian langka yang terjadi di masa lalu atau terjadi sekali dalam puluhan tahun dapat ditampilkan melalui rekaman video, film, foto, slide, di samping secara verbal.
- d) Objek atau proses yang amat rumit seperti peredaran darah dapat ditampilkan secara konkret melalui film, gambar, slide, atau simulasi komputer;
- e) Kejadian atau percobaan yang dapat membahayakan dapat disimulasikan dengan media seperti komputer, film, dan video.
- f) Peristiwa alam seperti terjadinya letusan gunung berapi atau proses yang dalam kenyataan memakan waktu lama seperti proses kepompong menjadi kupu-kupu dapat disajikan

dengan teknik-teknik rekaman seperti *time-lapse* untuk film, video, slide, atau simulasi komputer.

- 4) Media pembelajaran dapat memberikan kesamaan pengalaman kepada siswa tentang peristiwa-peristiwa di lingkungan mereka, serta memungkinkan terjadinya interaksi langsung dengan guru, masyarakat, dan lingkungannya misalnya melalui karyawisata, kunjungan-kunjungan ke museum atau kebun binatang.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan media pembelajaran untuk pendidikan sangat menguntungkan apalagi disaat masa pandemi seperti saat ini. Dengan adanya media pembelajaran ini guru bisa menyampaikan materi atau memberikan tugas tanpa harus bertatap muka secara langsung.

3. Google Classroom

a. Pengertian Google Classroom

Google Classroom atau ruang kelas Google merupakan suatu serambi pembelajaran campuran untuk ruang lingkup pendidikan yang dapat memudahkan pengajar dalam membuat, membagikan dan mengkolongkan setiap penugasan tanpa kertas (paperless). Software tersebut telah diperkenalkan sebagai 11 keistimewaan dari Google Apps for Education yang rilis pada tanggal 12 Agustus 2014. Menurut website resmi dari Google, aplikasi Google Classroom merupakan alat produktivitas gratis meliputi email,

dokumen dan penyimpanan. Classroom di desain untuk memudahkan guru (pengajar) dalam menghemat waktu, mengelola kelas dan meningkatkan komunikasi dengan siswa-siswanya. Dengan Google Classroom ini dapat memudahkan peserta didik dan pengajar untuk saling terhubung di dalam dan diluar sekolah.

Menurut Hakim (2016:2), google classroom adalah layanan berbasis internet yang disediakan oleh Google sebagai sebuah sistem e-learning. Service didesain untuk membantu pengajar atau pendidik membuat dan membagikan tugas kepada pelajar secara paperless. Pengguna service ini harus mempunyai akun di Google. Selain itu google classroom hanya bisa digunakan oleh sekolah yang mempunyai google apss for education. Dengan demikian google classroom merupakan suatu aplikasi yang disediakan oleh google for education untuk menciptakan ruang kelas dalam dunia maya. Aplikasi ini dapat membantu memudahkan guru dan siswa dalam melaksanakan proses belajar dengan lebih mendalam. Pembelajaran dengan menggunakan rancangan kelas yang mengaplikasikan google classroom sesungguhnya ramah lingkungan. Hal ini dikarenakan siswa tidak lagi menggunakan kertas dalam mengumpulkan tugasnya.

b. Fungsi Googole Classromm

Pada situs google classroom juga tertulis bahwa terhubung dengan semua layanan google for education yang lainnya, sehingga

pendidik dapat memanfaatkan google mail, google drive, googlecalender, google docs, google sheets, google slides, dan google sites dalam proses pembelajarannya. Sehingga saat pendidik menggunakan google classroom pendidik juga dapat memanfaatkan google calender untuk mengingatkan siswa tentang jadwal atau tugas yang ada, sedangkan penggunaan google drive sebagai tempat untuk menyimpan keperluan pembelajaran seperti power point, file yang perlu digunakan dalam pembelajaran maupun yang lainnya. Dengan demikian google classroom dapat membantu memudahkan guru dan siswa dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar dengan lebih mendalam.

c. Langkah-langkah Membuat Google Classroom

Langkah-langkah pembuatan Google Classroom dibedakan berdasarkan penggunaannya, yaitu membuat Google Classroom digunakan oleh guru dan siswa. Google Classroom dapat di akses dengan menggunakan komputer dan smartphone. Berikut langkah-langkah membuat Google Classroom menggunakan komputer:

- 1) Guru
 - a) Buka www.classroom.google.com lalu klik Sign In untuk memulai membuka ruang kelas pada Google Classroom.
Atau dapat dilakukan dengan membuka email gmail kemudian pilih tab sebelah kanan atas.

- b) Klik lanjutkan untuk memulai membuat kelas dengan menggunakan Google Classroom
- c) Untuk selanjutnya akan diminta memilih peran apakah sebagai seorang siswa atau guru, klik “saya sebagai guru”.

Kemudian, untuk memulai membuat kelas digital pilihan tanda (+) yang ada ditab, selanjutnya tuliskan nama kelas, kemudian klik (buat) untuk memulai kelas baru

- d) Jika berhasil, tampilan selanjutnya yaitu laman dashboard pada Classroom
- e) Pada tab Siswa klik undang siswa untuk bergabung ke kelas dengan cara menampilkan kode kelas.
- f) Pada tab aliran klik tanda (+) untuk menambahkan tugas, pengumuman, video, materi tugas, dan sebagainya.
- g) Klik pilih tema pada sudut kanan atas untuk menambah atau merubah gambar tema pada kelas Google Classroom.
- h) Pada tab tentang, guru dapat menambah deskripsi mengenai ruang kelas, pengaturan kalender dan folder Google Drive.

2) Siswa

- a) Buka www.classroom.google.com lalu klik Sign In untuk memulai membuka ruang kelas pada Google Classroom. Atau dapat dilakukan dengan membuka email gmail kemudian pilih tab sebelah kanan atas.
- b) Klik lanjutkan untuk memulai menggunakan Classroom.

- c) Untuk selanjutnya akan diminta memilih peran apakah sebagai seorang siswa atau guru, klik “saya sebagai siswa”.
Kemudian, lakukan pendaftaran atau gabung kelas dengan cara klik tanda (+) dan klik gabung dengan kelas.
- d) Masukkan kode kelas sesuai dengan kelas atau mata pelajaran yang diikuti.

e) Jika berhasil, tampilan selanjutnya yaitu laman dashboard pada Classroom

d. Kelebihan dan Kekurangan Google Classroom

1) Kelebihan

Dengan menggunakan *google classroom* guru dapat mengontrol bahkan lebih dari satu kelas sekaligus, lebih mudah memberikan pengumuman tentang pembelajaran, memudahkan akses siswa dan guru, waktu yang dimiliki guru dan siswa dalam berkomunikasi lebih banyak, bisa mengirim tugas (*file* atau *vidio*).

2) Kekurangan

Tidak mudah mengontrol siswa dalam menanggapi respon yang diberikan guru, hasil pengerjaan tugas lebih mudah di jiplak (ketidak jujur akademis), tidak semua sekolah bisa menggunakan *google classroom* dikarenakan masalah jaringan, kecepatan jaringan menjadi kendala dari penggunaan *google classroom*, file yang sering hilang saat diunggah, tidak mudah

bagi pengguna yang berasal dari pedesaan yang kurang memahami teknologi.

e. Fitur Google Classroom

Adapun fitur yang terdapat dalam google classroom sebagai berikut:

- 1) Assignments (Tugas) Penugasan disimpan dan dinilai pada rangkaian aplikasi produktivitas google yang memungkinkan kolaborasi antara guru dan siswa. Atau siswa kepada siswa.
- 2) Grading (Pengukuran) Google classroom mendukung banyak skema penilaian yang berbeda. Guru memiliki pilihan untuk melampirkan file ke tugas dimana siswa dapat melihat, mengedit, atau mendapatkan salinan individual. Siswa dapat membuat file dan kemudian menempelkannya ke tugas jika salinan file tidak dibuat oleh guru. Guru memiliki pilihan untuk memantau kemajuan setiap siswa pada tugas dan dimana mereka dapat memberi komentar dan edit. Berbalik tugas dapat dinilai oleh guru dan dikembalikan dengan komentar agar siswa dapat merevisi tugas dan masuk kembali. Setelah dinilai, tugas hanya dapat diedit oleh guru jika guru mengembalikan tugas masuk.
- 3) Communication (Komunikasi) Pengumuman dapat diposkan oleh guru ke arus kelas yang dapat dikomentari oleh siswa sehingga terjadi komunikasi dua arah antara guru dan siswa.

Beberapa jenis media dari produk google seperti file video YouTube dan google drive dapat dilampirkan ke pengumuman dan pos untuk berbagai konten.

- 4) Time-Cost (Hemat Waktu) Guru dapat menambahkan siswa dengan memberi kode untuk mengikuti kelas. Guru juga mengelola kelas dapat menggunakan kembali pengumuman, tugas, atau pertanyaan yang ada dari kelas lain. Juga dapat berbagi tulisan di beberapa kelas dan kelas arsip untuk kelas masadepan. Pekerjaan siswa, tugas, pertanyaan, nilai, komentar semua dapat diatur oleh satu atau semua kelas, atau diurutkan menurut apa yang dikaji.
- 5) Archieve Course (Arsip Program) Arsip juga untuk membangun juga mempertahankan kelas mereka saat ini. ketika kursus diarsipkan, guru dan siswa dapat melihatnya namun tidak dapat melakukan perubahan apapun sampai dipulihkan.
- 6) Mobile Application (Aplikasi dalam Telepon Genggam) Aplikasi memberikan pengguna mengambil foto dan menempelkannya ke tugas mereka, berbagai file dari aplikasi lain dan mendukung akses online.
- 7) Privacy (Privasi) Berbeda dengan layanan konsumen google, google classroom, sebagai bagian dari G Suite for Education, tidak menampilkan iklan apapun dalam antarmuka untuk

siswa, fakultas, dan guru dan data penggunaan tidak dipindai atau digunakan untuk tujuan periklanan. Semua fitur tersebut dapat digunakan oleh guru selama pembelajaran. Pada dasarnya tahap awal yang dilakukan yakni dengan melakukan login dengan menggunakan akun G suit for Education atau google pribadi/email google

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian Dosmika Ria Simanjuntak, dkk pada tahun 2020 dengan judul Analisis Kesulitan Belajar Siswa Melaksanakan Pembelajaran Secara Daring Selama Masa Pandemi Covid – 19. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan angket dan wawancara peneliti menyimpulkan dengan dilakukannya pembelajaran secara daring siswa akan merasa kesulitan dalam belajar. Siswa tidak akan dapat belajar dengan baik, bagaimana mungkin siswa bisa belajar dengan baik jika fasilitas yang bersangkutan dengan pembelajaran daring tidak tersedia.
2. Penelitian Tamara Putri Rafendi, dkk pada tahun 2020 dengan judul Analisis Kesulitan Belajar Berbasis Komunikasi Dalam Jaringan (Daring) Siswa Kelas IV Selama Pandemi Covid-19. Dari hasil penelitian berdasarkan pada analisis wawancara yang diperoleh maka bisa diambil kesimpulan bahwa kesulitan belajar berbasis komunikasi dalam jaringan (daring) siswa kelas IV selama masa pandemic covid-19 sangat banyak dan beragam. Berbagai kendala yang menjadi kesulitan pembelajaran daring ini diantaranya adalah fasilitas pendukung belajar seperti

handphone pribadi masih kurang, keterbatasannya mengakses internet, kouta yang terbatas, penjelasan guru yang kurang maksimal, dan peran orang tua yang sangat penting untuk membantu saat pembelajaran daring ini berlangsung. Sebagian besar siswa kelas IV MI Cibolang Kidul sudah memahami pelaksanaan pembelajaran berbasis komunikasi dalam jaringan (daring) ini karena adanya virus covid-19 dan pembelajaran daring ini efektif untuk membantu pemutusan penyebaran covid-19 ini, hanya saja siswa kebanyakan belum siap dan belum terbiasa dengan pelaksanaan pembelajaran komunikasi dalam jaringan (daring) ini.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian

Nama Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Analisis kesulitan belajar berbasis komunikasi dalam jaringan (daring) siswa kelas IV selama pandemic covid-19.	Sama-sama menganalisis kesulitan belajar saat proses pembelajaran daring pada saat pandemic covid-19	Pengumpulan data melalui penyebaran wawancara menggunakan media google form.
Analisis Kesulitan belajar siswa melaksanakan pembelajaran secara daring selama masa pandemic covid-19	Sama-sama menganalisis kesulitan belajar saat proses pembelajaran daring pada saat pandemic covid-19	Pengumpulan data menggunakan angket (skala guttman) dan wawancara,