



UNIVERSITAS NASIONAL

**MANAJEMEN RELASI YAYASAN GORONTALO BAIK
INDONESIA DALAM MEMPERTAHANKAN PARTISIPASI
RELAWAN TETAP**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S1

MUNIFA MUTIA SALEH

213516516231

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA**

2024



NATIONAL UNIVERSITY

**RELATIONSHIP MANAGEMENT OF GORONTALO BAIK
INDONESIA FOUNDATION IN SUSTAINING VOLUNTEER
PARTICIPATION**

THESIS

**Submitted as one of the requirement to obtain a Bachelor of
Communication Science (S. IKom)**

MUNIFA MUTIA SALEH

213516516231

**COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Munifa Mutia Saleh
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516231
Judul Skripsi : Manajemen Relasi Yayasan Gorontalo Baik
Indonesia Dalam Mempertahankan Partisipasi
Relawan Tetap.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat,

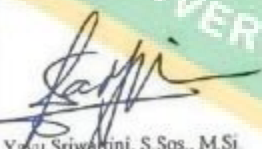
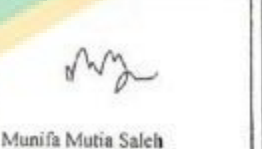
Jakarta, 7 Februari 2025

Yang membuat pernyataan


Munifa Mutia Saleh

Munifa Mutia Saleh

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI		
Nama	:	Munifa Mutia Saleh
NPM	:	213516516231
Fakultas/Akademik	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi	:	Ilmu Komunikasi & Public Relations
Tanggal Sidang	:	27 Februari 2025
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA		
Manajemen Relasi Yayasan Gorontalo Baik Indonesia Dalam Mempertahankan Partisipasi Relawan Tetap		
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS		
RELATIONSHIP MANAGEMENT OF GORONTALO BAIK INDONESIA FOUNDATION IN SUSTAINING VOLUNTEER PARTICIPATION		
TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 11 Maret 2025	TGL : 11 Maret 2025	TGL : 11 Maret 2025
 Yuyu Sriwahyuni, S.Sos., M.Si.	 Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.	 Munifa Mutia Saleh

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Munifa Mutin Saleh
NPM	: 213516516231
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Skripsi	: Manajemen Relasi Yayasan Sosial Gorontalo Baik Indonesia Dalam Mempertahankan Relawan Tetap
Diajukan Untuk	: Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 11 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Yuyu Sriwanti, S.Sos., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.

HALAMAN PERSETUJUAN REVISI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Munifa Mutia Saleh
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516231
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul Skripsi : Manajemen Relasi Yayasan Gorontalo Baik Indonesia dalam Mempertahankan Relawan Tetap

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 11 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P M. Si.

Penguji I : Nursatyo, S.Sos., M.Si.

Penguji II : Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Keterangan

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah dinyatakan dan dinyatakan LULUS halaman ini tidak diijud.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen relasi yang diterapkan oleh Yayasan Gorontalo Baik Indonesia (GOROBA) dalam mempertahankan relawan tetap. Pendekatan teori yang digunakan adalah Relationship Management Theory (RMT), yang menyoroti faktor kepercayaan, komitmen, kepuasan, dan kontrol kebersamaan dalam membangun hubungan yang berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi, komunikasi terbuka, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, serta apresiasi terhadap relawan berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan kepuasan. Selain itu, komitmen yayasan dalam memberikan dukungan moral dan pengembangan kapasitas melalui pelatihan juga meningkatkan loyalitas relawan. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi yang adaptif dan berbasis kekeluargaan menjadi kunci dalam mempertahankan relawan tetap. Adapun saran yang diberikan mencakup pengembangan program apresiasi yang lebih beragam, optimalisasi komunikasi internal, peningkatan pelatihan berbasis kompetensi, serta evaluasi rutin untuk menyesuaikan strategi dengan kebutuhan relawan.

Kata Kunci: manajemen relasi, relawan tetap, komunikasi organisasi, Relationship Management Theory, Yayasan Gorontalo Baik Indonesia.



ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship management implemented by Yayasan Gorontalo Baik Indonesia (GOROBA) in retaining permanent volunteers. The theoretical approach used is Relationship Management Theory (RMT), which highlights trust, commitment, satisfaction, and shared control as key factors in building sustainable relationships. The research employs a qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observations, and document studies. The findings indicate that transparency, open communication, involvement in decision-making, and volunteer appreciation contribute to building trust and satisfaction. Additionally, the foundation's commitment to providing moral support and capacity development through training enhances volunteer loyalty. The study concludes that adaptive and family-based communication strategies are key to retaining permanent volunteers. Recommendations include developing more diverse appreciation programs, optimizing internal communication, enhancing competency-based training, and conducting regular evaluations to align strategies with volunteer needs.

Keywords: *relationship management, permanent volunteers, organizational communication, Relationship Management Theory, Yayasan Gorontalo Baik Indonesia.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, nikmat, berkah, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis juga haturkan atas kehadiran Baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karenanya, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing penelitian yaitu, Ibu Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si. yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati untuk menyelesaikan penelitian. Karena jasa dan waktu beliau, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak di bawah ini:

1. Kepada Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional, saya sampaikan terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk menuntut ilmu di Universitas Nasional dan atas perhatian yang diberikan terhadap perkembangan pendidikan di kampus ini.
2. Kepada Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan FISIP Universitas Nasional, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas arahan dan dukungan yang telah diberikan selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya dengan baik.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan I FISIP Bidang Akademik Universitas Nasional, saya mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dalam perjalanan akademik saya.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan II FISIP Bidang Kemahasiswaan Universitas Nasional, terima kasih atas perhatian dan

Universitas Nasional

fasilitasi yang diberikan kepada mahasiswa, termasuk dalam proses perkuliahan dan pengembangan kegiatan kemahasiswaan.

5. Ibu Djujur Luciana, S.Sos., M.Si., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional, saya sampaikan terima kasih atas bimbingan, arahan, dan ilmu yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekprodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional, saya mengucapkan terima kasih atas segala bantuan teknis dan administratif yang sangat membantu dalam kelancaran proses studi saya.
7. Kepada Ibu Yuyu Sriwartini, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing saya dalam penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta wawasan yang Ibu berikan selama proses penulisan skripsi ini sangat berharga bagi saya. Setiap nasihat dan perhatian yang Ibu berikan telah membantu saya untuk berkembang, baik secara akademik maupun pribadi. Terimakasih bu Yuyu sudah sabar, tulus, dan ikhlas menyediakan waktu untuk membantu saya dan teman-teman. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, keberkahan, kesuksesan dan kelancaran dalam setiap urusan Ibu.
8. Kak Dwi Pharahdilla, M.I.Kom., selaku Dosen Akademik di Universitas Nasional yang selalu memberikan bantuan, nasihat, serta dukungan selama masa perkuliahan. Dedikasi dan perhatian yang kak Dilla berikan sangat berarti bagi saya dalam menempuh perjalanan akademik ini.
9. Pak Yudha Pradana, S.I.Kom., M.Si selaku dosen milenial yang cocok untuk mahasiswa Gen Z seperti saya. Terimakasih sudah menghadirkan suasana perkuliahan yang seru, interaktif, dan penuh wawasan. Bapak tidak hanya mengajar, tetapi juga menginspirasi kami untuk berpikir kritis dan menikmati setiap proses pembelajaran. Terima kasih atas ilmu, semangat, dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama perkuliahan.
10. Untuk kepala lab studio, bu neng Swastiningsih S.E., M.Si dan alm. Pak Asep Rahmat Iskandar serta teman-teman kru UNASTV angkatan 2021,

terimakasih atas pengalaman professional dan sangat membanggakan yang menambah kepercayaan diri serta skill saya dalam pengetahuan mengenai film dan TV. Semoga UNASTV semakin jaya.

11. Seluruh dosen pengajar FISIP Universitas Nasional, yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan. Ilmu yang diberikan tidak hanya menjadi bekal akademik, tetapi juga menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
12. Mama saya tercinta, Zurriyati Katili S.Pd yang selalu berdiri di kaki sendiri untuk mengusahakan segalanya bagi keempat anaknya hingga semuanya bisa mengejar mimpinya di berbagai kota rantauan. Mama yang selalu mengedepankan kebutuhan dan mimpi anak-anak dibanding mimpi sendiri. Mama hebatku, terimakasih tidak cukup, tapi semoga Allah izinkan aku untuk membalas keikhlasan mama selama ini dengan menaikan derajat mama agar bisa merasakan bahagia di dunia dan akhirat.
13. Untuk alm. Papa yang belum pernah kudengar dan rasakan secara langsung suara dan wajahnya. Terimakasih sudah memberi banyak pelajaran dan usaha luarbiasa untuk mama dan kakak-kakak sehingga saya tetap bisa merasakan kehangatan cinta di keluarga ini. Semoga kita bisa berkumpul kembali di surganya Allah.
14. Untuk kakak Agung, kakak Dewi dan kakak Jihan terimakasih sudah selalu memenuhi tabung cintaku dan memberikan kebahagiaan yang selalu aku minta dan butuhkan. Semoga Allah mampukan adikmu ini membalas semua kebaikan kalian dengan yang lebih besar dan berharga. Semoga kita kompak selalu.
15. Untuk ponakan-ponakanku tersayang, Zulfikar, Kiara, dan Ezal, terima kasih karena selalu menjadi cahaya kebahagiaan di setiap langkah perjalanan ini. Senyum, tawa, dan keceriaan kalian selalu berhasil menghapus lelah dan menjadi penyemangat di saat-saat sulit. Kehadiran kalian begitu berharga, dan tanpa sadar, kalian telah menjadi *moodbooster* terbaik yang selalu membuat hari-hariku lebih berwarna.
16. Kepada keluarga saya di rantauan, khususnya Tante Israwaty Katili dan Om

Asno Naholo, yang telah dengan penuh kasih sayang memberikan tempat tinggal saya selama di Jakarta. Terima kasih atas segala kebaikan, dukungan, dan kemudahan yang telah diberikan, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam perjalanan akademik saya. Kehangatan dan perhatian kalian telah menjadikan Jakarta bukan sekadar tempat perantauan, tetapi juga rumah kedua bagi saya. Semoga kebaikan kalian senantiasa dibalas dengan keberkahan dan kebahagiaan yang berlimpah.

17. Untuk Anggita, Nana, Tata, Elza, Kina, Aca, Nur, Okta, Junita, dan Sasgita yang sudah sangat setia menemani saya sejak di bangku sekolah hingga sekarang tidak berhenti memberikan dukungan dan doa yang tulus. Semoga Allah berikan kemudahan urusan dan terwujud seluruh hajat kalian semua.
18. Untuk Ambar dan Intan, sahabat yang telah menjadi lebih dari sekadar teman kalian adalah saudara dalam perjalanan perkuliahan dan perantauan ini. Bersama, kita telah melewati suka dan duka, saling menguatkan di setiap tantangan. Semoga perjalanan kita tidak berhenti di sini, tetapi terus berlanjut untuk meraih mimpi-mimpi yang lebih besar, bukan hanya di Jakarta, tetapi hingga ke penjuru dunia. Terima kasih telah menjadi bagian berharga dalam cerita hidup ini.
19. Seluruh tim Yayasan Gorontalo Baik Indonesia, khususnya kak Ririn Afitri Tatu S. Psi., M.M selaku founder dan Kiky Amelia Rassa selaku ketua yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian mengenai Goroba. Lalu tak kalah penting untuk Muhammad Syahrul Abay, Leriyanto Putra Said, Nurnaningsih Abas, Sakina Radjak dan Oktavira Mamula yang sudah menjadi bagian dalam penelitian ini. Semoga GORoba terus menebarkan kebaikan ke seluruh dunia.
20. Terima kasih kepada Zahid Azmi Ibrahim yang telah membantu saya dengan konten-konten youtube mengenai pengembangan diri dan cara menghadapi dunia perkuliahan dan masa muda. Terimakasih sudah mengenalkan aplikasi notion yang sangat membantu saya dalam memanajemen hal-hal mengenai

perkuliahan serta konten study with me yang sangat membantu saya untuk fokus saat mengerjakan tugas dan skripsi. Semoga kita bisa menjadi study and work abroad buddies. Semoga sukses selalu untuk Zahid.

21. Hal yang sama saya sampaikan terimakasih untuk Kak Zhafira Aqyla yang telah menjadi panutan dalam menuntut ilmu setinggi mungkin serta dalam menghadapi berbagai dinamika kehidupan Gen Z dan perkuliahan. Kak zhafira membuktikan bahwa perempuan berhak untuk meraih mimpi setinggi mungkin. Dedikasi, semangat, dan cara kalian dalam *manage* setiap tantangan benar-benar *inspirasi*. Semoga saya bisa mengikuti jejak kalian meraih mimpi sampai ke luar negeri.
22. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Abang Fotocopy di depan UNAS dan para penjual jajanan yang selalu setia membantu dan mewarnai keseharian kampus saya sebagai mahasiswa. Kalian bukan hanya sekedar menyediakan kebutuhan kami, tetapi juga menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan ini dengan senyum ramah, obrolan ringan, dan semangat bekerja yang tanpa lelah. Semoga kebaikan dan kerja keras kalian senantiasa dibalas dengan rezeki yang berlimpah dan kesehatan yang selalu menyertai.
23. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thankm for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days of , I wanna thank me for... fornever quitting, I wanna thank me for always being a giver and try give more than I receive, I wanna thank me for try and do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times*

Terima kasih atas semua bantuan, dukungan, dan doa yang diberikan kepada penulis pada proses penyusunan skripsi ini, semoga juga skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan adanya masukan, baik kritik dan juga saran. Semoga penulisan skripsi ini, senantiasa dapat

memberikan manfaat pengetahuan dan ilmu-ilmu mengenai topik yang telah peneliti bahas bagi para pembaca dan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang kedepannya.

Jakarta, 2 Oktober 2024

Penulis



Universitas Nasional

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SK PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1. Teori Manajemen Relasi	16

2.3 Landasan Konsep.....	19
2.3.1 Manajemen Relasi dalam organisasi.....	19
2.3.2 Relawan.....	23
2.3.3 Partisipasi	23
2.3.4 Membina hubungan dengan public internal dan eksternal	25
2.4 Kerangka Berpikir	28
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Pendekatan Penelitian	30
3.3 Metode dan Sifat Penelitian.....	31
3.4 Subyek dan Obyek Penelitian.....	32
3.5 Data dan Teknik Pengambilan Data	33
3.5.1 Data Primer	33
3.5.2. Data Sekunder.....	33
3.6 Narasumber.....	34
3.6.1 <i>Key Informan</i> (Narasumber Kunci).....	34
3.6.2 Informan (Narasumber Pelengkap).....	35
3.7 Teknik Keabsahan Data	36
3.8 Perencanaan Jadwal Penelitian	38
BAB IV.....	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian	39
4.1.1 Deskripsi Wilayah Penelitian Yayasan Gorontalo Baik Indonesia	39
4.1.2 Logo Yayasan Gorontalo Baik Indonesia	40
4.1.3 Visi dan Misi Yayasan Gorontalo Baik Indonesia	41
4.1.4 Struktur Yayasan Gorontalo Baik Indonesia.....	42

4.2 Hasil Penelitian Manajemen Relasi Yayasan Gorontalo Baik Indonesia dalam Mempertahankan Relawan Tetap	44
4.2.1 Fenomena Partisipasi relawan.....	45
4.2.2 Perencanaan Manajemen Relasi dalam Menjaga Partisipasi Relawan Tetap	58
4.2.3 Proses Pengelolaan Relasi.....	64
4.2.4 Strategi Membangun Hubungan Relasi	69
4.2.5 Evaluasi dan Pengembangan Relasi.....	76
4.3 Analisis Manajemen Relasi Yayasan Goroba dalam Mempertahankan Partisipasi Relawan Tetap.....	77
4.3.1 Dimensi Kepercayaan	78
4.3.2 Dimensi Komitmen	79
4.3.3 Dimensi Kepuasan	79
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 susunan pengurus Yayasan Goroba.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grup Relawan Tetap dan Grup Relawan Baik	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 logo Goroba	41
Gambar 4. 2 Report pendampingan	53
Gambar 4. 3 Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas.....	56
Gambar 4. 4 Kegiatan di luar program Yayasan	57
Gambar 4. 5 Kumpul bersama relawan	58
Gambar 4. 6 apresiasi secara tulisan.....	62
Gambar 4. 7 apresiasi secara tulisan.....	63
Gambar 4. 8 Misi Non Medis Di Bandung.....	70
Gambar 4. 9 Penilaian keaktifan batch.....	77