

**PERSEPSI TERHADAP KINERJA KONSELOR DAN SIKAP DALAM MEMANFAATKAN LAYANAN KONSELING PERORANGAN****Ratih Dewati** ✉

Jurusan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel*Sejarah Artikel:*

Diterima Januari 2012
Disetujui Februari 2012
Dipublikasikan Juni
2012

Keywords:

Persepsi Siswa, Sikap Siswa

Abstrak

Persepsi merupakan penilaian seseorang terhadap objek tertentu. Kinerja merupakan proses capaian suatu tugas yang sangat dibutuhkan dalam segala bentuk usaha yang memandang dari segi individual maupun kelompok. Kinerja konselor yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa dan penyelesaian berbagai permasalahan yang dihadapi oleh siswa dengan kepribadian, keterampilan, kreativitas kompetensi, pengetahuan dan informasi, disiplin, dan loyalitas yang dimilikinya. Untuk menyadari atau mengadakan persepsi terhadap kinerja konselor, siswa memerlukan suatu perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Sikap merupakan suatu tingkatan afeksi baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif dalam hubungannya dengan objek-objek psikologis. Afeksi yang positif adalah afeksi yang senang, sedangkan afeksi yang negatif adalah afeksi yang tidak menyenangkan. Objek dapat menimbulkan berbagai macam sikap, dapat menimbulkan berbagai macam tingkatan afeksi pada seseorang. Sikap positif siswa terhadap konselor adalah sikap yang menyenangi kinerja yang ditunjukkan oleh konselor, sedangkan sikap negatif siswa terhadap konselor adalah sikap yang siswa yang tidak senang akan kinerja yang ditunjukkan oleh konselor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi siswa terhadap kinerja konselor dengan sikap siswa menggunakan layanan konseling perorangan di SMA Negeri 8 Semarang Tahun Ajaran 2010/2011. Hasil uji asumsi menunjukkan bahwa pada variabel persepsi siswa dan sikap siswa keduanya berdistribusi normal dan berhubungan secara linier. Nilai Kolmogorov sminov menunjukkan $z=0,494$ dengan signifikansi 0,968 untuk persepsi siswa dan $z=0,593$ dengan signifikansi 0,873 untuk sikap siswa. Uji asumsi linearitas menunjukkan nilai signifikansi 0,033 $<0,05$. Berdasarkan hasil analisis data *Korelasi Product Moment* menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,459 dengan signifikansi 0,011 yang berarti bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi siswa dengan sikap siswa menggunakan layanan konseling perorangan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi siswa dengan sikap siswa menggunakan layanan konseling perorangan. Artinya, jika persepsi siswa terhadap kinerja konselor baik maka sikap siswa juga akan baik. Begitu juga sebaliknya jika persepsi siswa terhadap kinerja konselor buruk maka sikap siswa juga akan buruk.

© 2013 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Gedung A1 Lantai 2 FIP Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: journalunnes@yahoo.com

ISSN 2252-634X

PENDAHULUAN

manusia adalah manusia sebagai individu yang memiliki sifat rasional yang bertanggung jawab atas perilaku yang intelektual dan sosial, yang mampu mengarahkan dirinya ke tujuan yang positif dan mampu mengatur dan mengontrol dirinya untuk menentukan nasibnya, sedangkan manusia seutuhnya mengacu kepada kualitas manusia sebagai makhluk yang paling indah dan paling tinggi derajatnya, serta kepada perkembangan yang optimal keempat dimensi kemausiaan untuk mampu mengembangkan dan menyesuaikan diri dalam masyarakat. Pengembangan manusia seutuhnya hendaknya mencapai pribadi-pribadi yang matang, dengan kemampuan sosial yang menyenangkan, kesucilaan yang tinggi, serta keimanan yang dalam. Namun, banyak dijumpai keadaan pribadi yang kurang berkembang dan rapuh, kesosialan yang panas dan sangar adalah hubungan antara individu dengan individu lain yang kurang harmonis dan merugikan lingkungan masyarakat, kesucilaan yang rendah, serta keimanan dan ketakwaan yang dangkal.

Sehubungan dengan pernyataan tersebut, dalam proses pendidikan banyak dijumpai permasalahan yang dihadapi siswa-siswa. Potensi yang ada dalam diri mereka tidak dapat berkembang optimal. Sumber dari permasalahan yang dihadapi siswa berada di luar diri mereka sendiri. Sikap orang tua dan anggota keluarga, keadaan keluarga secara keseluruhan, pengaruh televisi-video, iklim kekerasan dan kekurangdisiplinan yang berlangsung di masyarakat, kelompok sebaya yang bertindak menyimpang (Barr-Johnson & Hiatt, 1978; Nelken & Gallo, 1978; Feldhausen, 1978; dalam Prayitno & Amti, 2004: 26).

Suasana kelas dan sekolah secara keseluruhan yang kering dan mandul, hubungan siswa dan guru yang rapuh dan keras, merajalelanya ketidakacuhan tuntutan akan kepatuhan yang mutlak dan peniruan yang membabi buta, persaingan yang tidak sehat, pola tingkah laku yang serba tunggal dan tidak demokratis semuanya menjegal kesehatan

mental siswa (Weimberg, 1972; dalam Prayitno & Amti, 2004: 26).

Permasalahan siswa tidak dapat dihindari, meski dengan pengajaran yang baik sekalipun. Oleh karena itu, sekolah menyediakan pelayanan yang luas untuk secara efektif membantu siswa mencapai tujuan-tujuan perkembangannya dan mengatasi permasalahannya. Dsinilah pelayanan bimbingan dan konseling dirasa perlu disamping kegiatan pengajaran. Bimbingan dan konseling merupakan salah satu komponen dari pendidikan, karena bimbingan dan konseling merupakan suatu kegiatan sekolah pada khususnya dalam rangka meningkatkan kualitasnya. Begitu juga dengan layanan konseling perorangan, telah menjadi suatu kebutuhan dalam proses pendidikan keseluruhan aspek kehidupan, serta berkaitan dengan pandangan dan hakikat serta karakteristik individu yang menjadi peserta didik dalam proses pendidikan. Hal ini sangat relevan jika dilihat dari perumusan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dengan tujuan sebagai pengembangan kepribadian dan potensi-potensinya seperti bakat, minat, dan kemampuannya dibidang akademis.

Winkel dan Hastuti (2004: 171) mendefinisikan konselor adalah tenaga profesional yang mencurahkan seluruh waktunya pada pelayanan bimbingan (*full time guidance counselor*). Tenaga konselor ini dapat berjumlah lebih dari satu orang. Konselor merupakan tenaga profesional yang memperoleh pendidikan khusus di perguruan tinggi dan mencurahkan seluruh waktunya pada pelayanan bimbingan (Winkel dan Hastuti, 2004: 167).

Menurut Prayitno (1983) dalam Sukardi (2002: 22), konseling perorangan dilakukan melalui pertemuan empat mata antara siswa dengan konselor yang berisi tentang usaha yang laras, unik, dan human (manusiawi) yang dilakukan dalam suasana keahlian yang didasarkan atas norma yang berlaku. Masalah siswa dicermati dan diupayakan pengentasannya, sedapat mungkin dengan kekuatan siswa itu sendiri. Konseling dianggap

sebagai upaya layanan yang paling utama dalam pelaksanaan fungsi pengentasan masalah klien.

Menurut Prawirosentono (1992) dalam Syukrianto (2003: 478) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Siswa dapat mempersepsikan mengenai konselor melalui pengetahuannya mengenai bimbingan dan layanan konseling, memahami karakteristik siswa, memasyarakatkan mengenai bimbingan konseling, berpenampilan sebagai pribadi yang matang yang tercermin dari kinerjanya. Dengan kriteria yang dimiliki seorang konselor, diharapkan siswa mempunyai persepsi yang relatif sama dan ke arah yang positif, sehingga mereka tidak merasa segan untuk mendapatkan layanan konseling perorangan yang diberikan oleh konselor.

Dari pengalaman yang terjadi menunjukkan bahwa konselor di sekolah kurang dalam segi keterampilan (*skill*) konseling untuk mengembangkan potensi siswa dan membantu siswa untuk mengantisipasi permasalahan yang dihadapinya. Konselor tidak mampu membuat siswa bersikap positif dengan menggunakan layanan konseling perorangan, siswa menjadi pasif dan tidak terbuka dan keadaan seperti ini akan membuat konselor banyak bicara dengan nasehat, arahan, dan pemberian informasi.

Siswa mempersepsikan negatif terhadap layanan konseling di sekolah maupun terhadap kinerja konselor di sekolah seperti yang diungkapkan oleh Afiatin dalam Atamimi (2004) Batuadji, dkk (2007: 22) menemukan bahwa persepsi siswa terhadap keberadaan layanan konseling perorangan cenderung buruk, istilah "polisi sekolah" untuk konselor sekolah menjadi umum. Efisiensi layanan konseling perorangan masih banyak dipertanyakan dan persepsi siswa mengenai konseling perorangan dikaitkan dengan kinerja konselor juga belum jelas dan cenderung negatif bahkan seringkali timbul kesalahpahaman yang mengakibatkan buruknya citra konselor.

Berdasarkan penelitian Rochman Natawidjaya (1984) Widya (1998: 35) diketahui bahwa banyak faktor yang menghambat penerapan layanan konseling di sekolah. Salah satu faktor tersebut adalah kurangnya perhatian siswa terhadap layanan konseling yang ada di sekolah. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan yang selama ini terjadi, siswa datang ke konselor atau ruang konseling untuk konsultasi atau menyampaikan masalah karena mendapatkan surat panggilan atau panggilan secara lisan dari guru, konselor ataupun kepala sekolah. Sedikit sekali siswa yang datang untuk mengungkapkan masalahnya atas kemauannya sendiri atau sukarela.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dengan konselor dan SMA Negeri 8 Semarang (ruang Bimbingan dan Konseling SMA Negeri 8 Semarang, 5 April 2011) bahwa pelaksanaan program layanan konseling perorangan di SMA Negeri 8 Semarang, diperoleh informasi mengenai berbagai permasalahan yang sedang dihadapi oleh siswa. Permasalahan tersebut timbul dari berbagai macam situasi dan kondisi yang berbeda dari tiap siswa berdasarkan keadaan pribadi siswa tersebut, seperti masalah yang timbul adalah tidak mengikuti jam pelajaran tertentu dikarenakan kurang menyukai guru pelajaran atau pelajarannya, membolos sekolah, merokok dilingkungan sekolah, tidak membayar SPP karena keterbatasan ekonomi, dilarang berpacaran dengan orang tua sehingga prestasi belajarnya menurun, tidak mengerjakan PR, terlambat masuk sekolah. Sebagaimana diutarakan oleh guru BK dalam wawancara, bahwa :

"Pada umumnya orang tua siswa yang bermasalah tidak mengetahui keberadaan anaknya di sekolah, apa yang dilakukan sang anak di sekolah atau di luar sekolah, bagaimana kondisi psikologis yang dialami si anak akibat perilaku orang tuanya, dan diperparah dengan sikap tertutup dari orang tua dan siswa itu sendiri. (Kantor BK SMA Negeri 8. Semarang, 5 April 2011).

Sedangkan menurut seorang siswa yang diwawancarai se usai mendapatkan layanan

konseling perorangan menyatakan bahwa sikap mereka yang tidak mematuhi tata tertib sekolah adalah wujud dari sikap protes mereka kepada orang tua karena permintaannya tidak dipenuhi. Dan ketika ditanya mengenai sikap mereka dalam memanfaatkan layanan konseling perorangan, mereka mengutarakan hal:

“Tentang sikap saya dalam memanfaatkan layanan konseling perorangan, saya merasa sungkan untuk datang ke ruang BK . saya datang ke ruang BK ini karena dipanggil oleh konselor karena saya ketahuan bolos sekolah kemarin.” (wawancara siswa SMA Negeri 8 Semarang, 5 April 2011).

Di utarakan pula oleh seorang siswa mengenai sikapnya dalam memanfaatkan layanan konseling perorangan, berikut ini:

“ Menurut saya, kinerja konselor dalam memberikan layanan konseling sudah cukup baik namun di balik itu masih terdapat berbagai kekurangan yang mengakibatkan kami sering tidak memanfaatkan layanan konseling, salah satu di antara kekurangan itu adalah cara konselor dalam menyampaikan pesannya yang terlalu bertele-tele. Hal ini sering mengakibatkan kami bosan ketika berhadapan dengan konselor.”

Para konselor SMA Negeri 8 Semarang berupaya mengembangkan kinerja yang efektif dalam setiap layanan konselingnya untuk mencapai hasil, yaitu perubahan persepsi siswa dan sikap siswa. Memasyarakatkan layanan konseling, merencanakan program, melaksanakan layanan, melaksanakan kegiatan pendukung, menilai proses dan hasil layanan dan kegiatan pendukung, melaksanakan tindak lanjut berdasarkan penilaian, Mengadministrasikan layanan dan kegiatan pendukung yang telah dilaksanakan, Mempertanggungjawabkan tugas dan kegiatan kepada koordinator konseling itulah menjadi bagian pokok yang akan mengungkap kinerja konselor di SMA Negeri 8 Semarang.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dan membahas mengenai persepsi siswa terhadap kinerja konselor dalam memberikan layanan konseling dengan sikap siswa memanfaatkan layanan

konseling perorangan di SMA Negeri 8 Semarang Tahun Ajaran 2010/2011.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang berjudul “Hubungan antara Persepsi Siswa Terhadap Kinerja Konselor Dalam Memberikan Konseling dengan Sikap Siswa Memanfaatkan Layanan Konseling Perorangan di SMA Negeri 8 Semarang Tahun Ajaran 2010/2011”, merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Desain penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif korelasional. Sedangkan menurut Arikunto (2002: 239) mengatakan bahwa penelitian korelasi adalah penelitian yang bertujuan untuk menentukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu.

Populasi pada penelitian ini adalah siswa kelas X (E, F, G, H, I) di SMA Negeri 8 Semarang yang berjumlah 163 siswa dimana terbagi dalam 5 kelas yang diambil 30 siswa yang pernah mengikuti layanan konseling perorangan. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian populasi, karena jumlah subyeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua. Arikunto (2002: 112). Subyek yang diambil sampel dalam penelitian ini adalah kelas X. E terdiri dari 5 siswa, Kelas X. F terdiri dari 6 siswa, X. G terdiri dari 7 siswa, X. H terdiri dari 7 siswa dan X. I terdiri dari 5 siswa.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan skala psikologi yaitu skala persepsi siswa dan skala sikap siswa. Skala merupakan suatu cara atau metode penelitian dengan menggunakan sejumlah daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh orang yang dikenai atau disebut responden (Walgito, 2003: 30). Skala mengacu kepada alat ukur aspek atau atribut afektif (Azwar, 2005: 3).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil dan Pembahasan secara Deskriptif

Hasil penelitian, persepsi siswa terhadap kinerja konselor yang bersekolah di SMA Negeri 8 Semarang di Karanganyar Kecamatan Tugu Kota Semarang berada pada kategori positif. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya siswa yang termasuk dalam kategori tersebut sebanyak 60% atau 18 orang siswa.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa terhadap kinerja konselor berjalan baik. Siswa mempersepsikan positif mengenai kinerja konselor karena dipengaruhi oleh pengalaman siswa tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan dan memberi makna positif atau negatif terhadap kinerja konselor.

Hasil penelitian sikap siswa menggunakan layanan konseling perorangan di SMA Negeri 8 Semarang jika dilihat dari analisis deskriptifnya menunjukkan bahwa siswa mempunyai sikap yang positif dalam menggunakan layanan konseling perorangan di sekolahnya, hal ini dapat dilihat dari 30 subyek tersebut 25 subyek atau 83,34% berada pada kategori baik, berarti mayoritas subyek sudah memiliki sikap yang baik dalam memanfaatkan layanan konseling perorangan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sikap siswa menggunakan layanan konseling perorangan berlangsung baik. Sikap siswa yang terjadi adalah telah ada pengetahuan yang cukup baik atas layanan konseling perorangan dan perasaan yang menyenangkan terhadap layanan konseling perorangan yang diberikan konselor di sekolah sehingga menimbulkan tindakan atau sikap yang baik terhadap layanan konseling perorangan.

2. Hasil dan Pembahasan Secara Inferensial

Berdasarkan uji korelasi antara persepsi siswa dengan sikap siswa diperoleh $r_{xy} = 0,459$ dengan signifikansi $0,011 (<0,05)$. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi siswa dengan sikap siswa. Hubungan positif ini berarti sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa jika persepsi siswa di sekolah baik, maka baik pula sikap siswa. Begitu juga sebaliknya jika persepsi siswa di sekolah buruk, maka buruk pula sikap siswa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat mengemukakan simpulan sebagai berikut :

- Persepsi siswa terhadap kinerja konselor dalam memberikan layanan konseling di SMA Negeri 8 dalam kategori positif. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap kinerja konselor berjalan baik karena persepsi yang terjadi bukan hanya sekedar penginderaan saja, melainkan juga proses yang berujung diterimanya stimulus oleh siswa yang masuk melalui pemikiran yang bermakna dan berhubungan.
- Sikap siswa menggunakan layanan konseling perorangan berada pada kategori positif. Hal ini menunjukkan bahwa sikap siswa menggunakan layanan konseling perorangan berlangsung baik. Karena sikap siswa yang terjadi adalah telah adanya pengetahuan yang cukup baik atas layanan konseling perorangan dan perasaan menyenangkan terhadap layanan konseling perorangan yang diberikan di sekolah.
- Ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi siswa terhadap kinerja konselor dalam memberikan layanan konseling dengan sikap siswa menggunakan layanan konseling perorangan di SMA Negeri 8 Semarang. Hubungan positif ini berarti sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa jika persepsi siswa di sekolah baik, maka baik pula sikap siswa. Begitu juga sebaliknya jika persepsi siswa di sekolah buruk, maka buruk pula sikap siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. 2007. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi V). Jakarta: Rineka Cipta.
- Ajzen, Icek dan Fishbein, Martin. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. 2003. *Penyusunan Skala Psikologi* (Edisi Pertama), Cetakan IV. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____. 2005. *Realibitas dan Validitas* (Edisi Ketiga), Cetakan V. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____. 2007. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Calhoun, J.F. and Acocella, J.R. 1995. *Psikologi Tentang Penyesuaian dan Hubungan Kemanusiaan*. Diterjemahkan oleh Satmoko, R.S. Semarang: IKIP Press
- Dayakisni dan Hudaniah. 2006. *Psikologi Sosial*. Malang: UMM Press
- Faturochman. 2006. *Psikologi sosial. Cetakan 1*. Yogyakarta : Pustaka
- Gerungan, W. A. 2009. *Psikologi Sosial*. Bandung.: Refika Aditama.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Statistik* (jilid 2). Yogyakarta: Andi.
- _____. 2004. *Metodologi Research Jilid 2*. Yogyakarta : Andi.
- Kimsean, Yin., Yeremias. T. Keban., dan Ag. Subarsono. 2004. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta. *Lembaran Penelitian Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada. VOL. 17, NO. 3, 487-499*.
- Moordiningsih. 2006. Relasi Psikologis Pasien-Pasien Dalam Layanan Kesehatan: Persepsi, Komunikasi, Empati, dan Unsur Kepercayaan. *Lembaran Penelitian Universitas Muhammadiyah Surakarta. NO. 22 VOL. XI, 85-91*.
- Nindyati, Ayu Dwi. 2004. Peran Identitas Jenis Kelamin Sebagai Variabel Moderator dalam Hubungan Antara Kebutuhan Berprestasi, Kebutuhan Berafiliasi, dan Kebutuhan Berkuasa dengan Kinerja Karayawan. *Lembaran Penelitian Universitas Paramadina. VOL. 6, NO. 11, 56-70*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Penelitian dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sears, David O., Freedman, J. L., and Peplau, L.A. 1985. *Psikologi Sosial* (Edisi Kelima). Diterjemahkan oleh Adryanto, Michael dan Soekrisno, Savitri. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan VII. Bandung : CV Alfabeta
- Sukardi, Dewa Ketut. 2002. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi, Dewa Ketut dan Desak P. E. Nila Kusmawati. 2008. *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suryabrata, Sumadi. 2004. *Metodologi Penelitian* (Edisi Kedua), Cetakan XIV . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum (Edisi IV)*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2003. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi.
- Willis, Sofyan S. 2007. *Konseling Individual (Teori dan Praktek)*. Bandung: Alfabeta
- Winkel dan Sri Hastuti. 2004. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Yusuf, Syamsu dan Juntika Nurihsan. 2005. *Landasan Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Rosdakarya.