

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi**

##### **2.1.1. Hakikat dan Definisi Komunikasi**

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin *communic* yang berarti membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, dimana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi dapat dipahami sebagai suatu bentuk komunikasi interaksi yaitu, komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi reaksi yang arahnya bergantian (Mulyana, 2002:65). Komunikasi melibatkan komunikator yang menyampaikan pesan, baik verbal maupun nonverbal kepada komunikan yang langsung memberikan respon secara aktif, dinamis dan timbal balik. Menurut Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam.

### **2.1.2. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi merupakan bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang dikaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

Pola komunikasi kemudian diartikan sebagai cara penyaluran informasi pada seluruh anggota kelompok dan bagaimana menerima informasi dari seluruh anggota kelompok. Menurut Canggara pola komunikasi terdiri dari beberapa macam yaitu:

#### **1. Pola Komunikasi Primer**

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang verbal dan nonverbal.

Lambang verbal yaitu bahasa, yang paling sering digunakan karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Sedangkan lambang nonverbal yaitu lambang yang di gunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, namun merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh antara lain; kepala, mata, bibir, tangan dan sebagainya.

## **2. Pola Komunikasi Sekunder**

Pola Komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih.

## **3. Pola Komunikasi Linear**

Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi, dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

## **4. Pola Komunikasi Sirkular**

Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.

Menurut Devito ada lima struktur pola komunikasi dalam kelompok, kelima struktur tersebut adalah :

### **1. Struktur Lingkaran**

Struktur lingkaran tidak memiliki pemimpin. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya.

### **2. Struktur Roda**

Struktur roda memiliki pemimpin yang jelas. Yaitu yang posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seseorang anggota ini berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus disampaikan melalui pemimpinnya. Orang yang berada di tengah (pemimpin) mempunyai wewenang dan kekuasaan penuh untuk mempengaruhi anggotanya.

### **3. Struktur Y**

Struktur Y relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan struktur roda tetapi lebih tersentralisasi dibandingkan dengan pola lainnya. Pada struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas tetapi semua anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua. Pada pola ini, seperti pada struktur rantai, sejumlah saluran terbuka dibatasi dan komunikasi bersifat disentralisasi atau dipusatkan. Orang hanya bisa secara resmi berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja.

#### **4. Struktur Rantai**

Struktur rantai sama dengan struktur lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada mereka yang berada di posisi lain. Dalam struktur ini, sejumlah saluran terbuka dibatasi. Orang hanya bisa secara resmi berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja.

#### **5. Struktur Semua Saluran atau Pola Bintang**

Hampir sama dengan struktur lingkaran, dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota siap berkomunikasi dengan anggota yang lainnya. Pola komunikasi yang dimaksud adalah kebiasaan dari suatu kelompok dalam berinteraksi, bertukar informasi, pikiran dan pengetahuan yang terjadi dalam jangka waktu tertentu.

#### **2.1.3. Komunikasi Kelompok**

Menurut Shaw (2011: 182) bahwa komunikasi kelompok adalah suatu kelompok individu yang dapat mempengaruhi satu sama lain, memperoleh beberapa kepuasan satu sama lain, berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka.

Menurut Bungin (2009: 274) fungsi komunikasi kelompok mencakup hubungan sosial, pendidikan, persuasi, pemecah masalah dan pembuatan

keputusan serta fungsi terapan. Semua fungsi ini dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat, kelompok, dan para anggota kelompok itu sendiri.

Keberhasilan komunikasi kelompok disebabkan oleh keterbukaan anggota menanggapi, anggota dengan senang hati menerima informasi, kemauan anggota merasakan apa yang dirasakan anggota lain, situasi kelompok yang mendukung komunikasi berlangsung secara efektif, perasaan positif terhadap diri anggota kelompok, dorongan terhadap orang lain agar lebih aktif berpartisipasi, dan kesetaraan, yakni bahwa semua anggota kelompok memiliki gagasan yang penting untuk disumbangkan kepada kelompok (Sumber Buku Sosiologi Jilid 2).

#### **2.1.4. Arus Komunikasi**

Dalam komunikasi kelompok terdapat arus komunikasi yang terjadi antara lain:

1. Arus Komunikasi Vertikal, yaitu arus komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah (*downward communication*), dan terdapat pula arus komunikasi bawah ke atas (*upward communication*). Fungsi dari arus komunikasi ini adalah penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan, penyampaian saran-saran, penyampaian keluhan dari bawahan mengenai dirinya sendiri maupun pekerjaannya.
2. Arus Komunikasi Horizontal, yaitu arus komunikasi yang dapat terjadi dalam suatu tingkatan yang sama. Fungsi dari arus komunikasi ini

adalah memperbaiki koordinasi tugas, upaya pemecah masalah, saling berbagi informasi, upaya pemecah konflik, membina hubungan melalui kegiatan bersama dll.

3. Komunikasi Satu Arah, model ini menekankan bagaimana mengatur suatu pesan sehingga layak diterima dan dipahami oleh penerima. Model ini sangat peduli terhadap *self action treats communication* yang mengatakan bahwa pesan itu diterima hanya jika pengirim dapat memanipulasi penerima, dan itu hanya dapat dilakukan melalui manipulasi pesan.
4. Komunikasi Dua Arah, model ini pada dasarnya peranan penerima sama dengan peranan komunikator dan peranan itu terlihat ketika memberikan umpan balik pesan kepada pengirim.
5. Komunikasi Transaksi, pendekatan ini terfokus pada makna dengan memperhitungkan berbagai faktor yang mempengaruhi proses komunikasi. Model ini merupakan kepenuhan dari model satu arah dan dua arah. Komunikasi ini menggambarkan pengirim membagikan pesan atau meneruskan pesan kepada penerima. Ketika pesan itu tiba, maka penerima dapat memberikan umpan balik yang jelas yang memungkinkan pengirim dapat mengetahui apakah pesan itu dipahami sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim. Jika pesan tidak diterima sebagaimana yang dimaksudkan pengirim, maka komunikasi terus berproses sampai dua pihak menemukan makna sesungguhnya.

### 2.1.5. Komunitas

Asal kata *community* adalah bahasa latin “*munus*”, yang bermakna *the gift* (memberi), *cum*, dan kebersamaan (*together*) antara satu sama lain. Sehingga dapat diartikan komunitas adalah sekelompok orang yang saling berbagi dan saling mendukung satu sama lain.

Menurut Wenger (2002:4), Komunitas adalah sebuah kelompok sosial dari beberapa organisme yang berbagi lingkungan, umumnya memiliki keterkaitan dan habitat yang sama.

Komunitas yang ada dalam suatu masyarakat memiliki rasa kemanusiaan antara setiap anggota karena pada dasarnya mereka memiliki suatu kesamaan antara satu dengan yang lainnya, memiliki perasaan yang sama, memiliki rasa saling sepenanggungan dalam menjaga komunitasnya, saling membantu dalam suka maupun duka dan setiap anggota komunitas, saling membutuhkan antara satu dengan yang lain, karena pada hakikatnya komunitas merupakan suatu sistem yang tidak terpisahkan antara anggota yang satu dengan yang lain. (Sumber Buku Muda Berkarya oleh Zhanta Al-Bayan)

Terbentuknya sebuah komunitas menurut Samsul (2009:2) ada dua faktor utama yang tampaknya mengarahkan pilihan melalui kedekatan dan kesamaan. Singkatnya kedekatan fisik meningkatkan peluang interaksi dan bentuk kegiatan bersama yang memungkinkan terbentuknya kelompok sosial. Sedangkan kesamaan sudah menjadi kebiasaan, orang lebih suka berhubungan dengan orang yang memiliki kesamaan dengan dirinya.

### **2.1.6. Solidaritas**

Emile Durkheim (dalam Upe, 2010:95) menyatakan bahwa solidaritas dalam masyarakat bekerja sebagai perekat sosial, dalam konteks ini dapat berupa nilai, adat istiadat dan kepercayaan yang dianut bersama oleh anggotanya dalam ikatan kesadaran kolektif.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Depdiknas, 2007) dijelaskan bahwa solidaritas diambil dari kata *Solider* yang berarti mempunyai atau memperlihatkan perasaan bersatu. Secara etimologi solidaritas adalah kesetiakawanan atau kekompakkan. Dalam bahasa Arab berarti *tadhamun* (ketetapan dalam hubungan) atau *takaful* (saling menyempurnakan/melindungi). Solidaritas kelompok dapat diartikan sebagai rasa kebersamaan dalam suatu kelompok yang menyangkut tentang kesetiakawanan dalam mencapai tujuan dan keinginan yang sama.

Prinsip solidaritas pada dasarnya adalah saling tolong menolong, saling berbagi, bekerjasama, menyokong kegiatan-kegiatan yang positif baik dari segi tenaga maupun finansial dan sebagainya. Solidaritas dimaknai sebagai perasaan secara kelompok yang memiliki nilai-nilai sama dan kewajiban moral untuk memenuhi harapan-harapan peran (*role expectation*). Harapannya akan terbentuk masyarakat yang saling peduli, bekerjasama dan saling membantu (Nasution,2010).

### **2.1.7. Hambatan Dalam Komunikasi Kelompok**

Komunikasi dalam organisasi maupun kelompok tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Seringkali dijumpai

dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya.

Robbins meringkas beberapa hambatan komunikasi organisasi maupun kelompok sebagai berikut :

**a. Penyaringan (filtering)**

Hambatan ini merupakan komunikasi yang dimanipulasikan oleh pengirim pesan sehingga tampak lebih bersifat menyenangkan penerima pesan. Komunikasi semacam ini dapat berakibat buruk bagi organisasi maupun kelompok.

**b. Persepsi Selektif**

Hambatan ini merupakan keadaan dimana si penerima pesan didalam proses komunikasi melihat dan mendengar atas dasar keperluan, motivasi, latar belakang pengalaman, dan ciri-ciri pribadi lainnya. Jadi, boleh jadi tidak sama dengan apa yang dilihat dan didengar oleh orang lain.

**c. Perasaan**

Hambatan ini merupakan bagaimana perasaan penerima pada saat menerima pesan komunikasi akan mempengaruhi cara menginterpretasikan pesan. Pesan yang sama yang diterima oleh seseorang disaat sedang emosional akan berbeda penafsirannya jika seseorang menerima pesan itu dalam keadaan normal.

### 2.1.8. Teori Jaringan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendapat dari Peter R.Monge dan Noshir S.Contractor mengenai teori jaringan. Gagasan dasar yang sangat penting mengenai teori jaringan adalah keterhubungan atau keterkaitan (*connectedness*), yaitu ide bahwa terdapat jalur komunikasi yang relatif stabil di antara individu-individu anggota kelompok.

Para individu yang saling berkomunikasi satu sama lain akan terhubung bersama-sama ke dalam kelompok-kelompok yang pada gilirannya kelompok itu akan saling berhubungan membentuk jaringan keseluruhan. (Morissan,2009:51)

Jaringan (*network*) adalah susunan sosial yang diciptakan oleh komunikasi antarindividu dan kelompok. Saat manusia saling berkomunikasi maka terciptalah mata rantai yang merupakan jalur komunikasi dalam sebuah kelompok. Satuan dasar dari sebuah kelompok/organisasi adalah mata rantai (*link*) antara dua orang.

Sebuah mata rantai dapat didefinisikan dengan maksud atau tujuannya bagaimana tujuan tersebut dibagi, dan fungsi mata rantai tersebut dalam kelompok. Mata rantai mempunyai sebuah peranan jaringan (*network role*) tertentu yang berarti bahwa mereka menghubungkan kelompok-kelompok dalam cara-cara tertentu. Pada saat anggota kelompok saling berkomunikasi maka mereka memenuhi beragam peranan dalam jaringan tersebut.

Teori jaringan memberikan gambaran mengenai kelompok atau lebih tepatnya memberikan berbagai gambaran yang masing-masing berupaya

menjelaskan salah satu aspek fungsi kelompok tersebut. Teori jaringan membantu melihat suatu sistem yang tengah bekerja. Menurut Karl Weick memberikan suatu pandangan mikro, dimana interaksi respon bolak-balik menciptakan kejelasan dan menentukan sistem bagi anggotanya.

### **2.1.9. Bakti Sosial**

Bakti sosial terdiri dari dua kata, “Bakti” dan “Sosial”. Dimana satu sama lain memiliki arti masing-masing, namun apabila dikombinasikan dua kata tersebut memiliki satu arti. Kata “bakti” berarti tunduk dan hormat, perbuatan yang menyatakan setia. Kata ‘sosial’ berarti segala sesuatu mengenai masyarakat, suka memperhatikan kepentingan umum.

Bakti sosial atau lebih dikenal sebagai baksos merupakan salah satu kegiatan wujud dari rasa kemanusiaan antara sesama manusia. Bakti Sosial diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok komunitas atau organisasi yang dimana dengan adanya kegiatan ini bisa merapatkan kekerabatan antar sesama anggota kelompok dan masyarakat.

Baksos adalah “berbagi kasih dengan sesama” untuk saling peduli, memahami serta merasakan bahwa mereka tidak hidup sendiri. Walaupun hidup mereka tidak memiliki keluarga, anak saudara serta teman yang dapat menghibur dan memperhatikan mereka oleh musibah yang mendera. Menolong sesama dan menolong diri sendiri menjadi dasar utama untuk berbuat baik. Kegiatan Bakti Sosial bertujuan untuk saling membantu sesama dan mempererat tali silaturahmi antar manusia.

Dengan begitu masyarakat akan terbantu keperluan hidupnya. Begitu juga mereka yang membantu pun mendapatkan pahala yang sangat besar dari Tuhan YME karena telah membantu sesama.

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

Dalam alur kerangka pemikiran ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh komunitas USRO AL FATH dalam membangun solidaritas anggotanya. maka dari itu peneliti menggunakan teori jaringan, teori ini menggambarkan bagaimana komunitas USRO AL FATH menciptakan dan memahami anggota yang lain dengan berbagai macam situasi dan kondisi. Peneliti menggunakan teori jaringan mengenai keterhubungan atau keterkaitan.

Menurut GoldHaber yang dikutip oleh Marhaeni Fajar menyebutkan bawah Komunikasi organisasi adalah arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain. (Fajar, 2009;122)

Jadi, antara individu-individu anggota komunitas USRO AL FATH memiliki hubungan satu sama lain yang dipengaruhi oleh komunikasi. Semua anggota yang berkomunikasi satu sama lain akan berinteraksi ke dalam sub-sub kelompok yang ada di komunitas ini dan pada akhirnya akan saling berhubungan sehingga membentuk jaringan keseluruhan. Dengan adanya jaringan dalam sebuah organisasi atau komunitas maka aliran informasi yang ada pada komunitas USRO AL FATH itu akan lebih terkontrol.

Selain itu jaringan ini juga dapat menyatukan orang-orang yang memiliki kepentingan yang sama, seperti halnya komunitas USRO AL FATH yang memiliki kesamaan dalam membantu sesama manusia. Pola komunikasi yang dilakukan oleh komunitas USRO AL FATH sesuai dengan tujuan dan visi misi mereka yaitu seluruh anggota berinteraksi, dalam hal ini interaksi yang dilakukan tidak hanya terfokus pada program kegiatan bakti sosial saja.

Melainkan masing-masing anggota diberi hak untuk berkreasi dan menciptakan sesuatu hal yang baru. bertujuan agar komunitas ini tetap solid, kuat dan langgeng. Adapun peranan dalam pola komunikasi yaitu :

1. **Opinion leader**, mereka ini tidaklah selalu orang-orang yang mempunyai otoritas formal dalam suatu organisasi, seperti senioritas atau orang yang dituakan atau orang yang mempunyai pengaruh tertentu bagi anggota organisasi.
2. **Gatekeepers**, mereka berada ditengah suatu jaringan dan menyampaikan pesan yang telah disaring sebelumnya. Dalam hal ini *gatekeepers* mempunyai kekuasaan dalam memutuskan apakah suatu informasi itu penting atau tidak.
3. **polites**, mereka berfungsi mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang ada dalam lingkungan luar organisasi serta memberikan informasi tersebut kepada orang-orang tertentu pada lingkungan dalam organisasi.
4. **Bridge**, individu ini berfungsi saling memberi informasi diantara kelompok-kelompok.

5. **Liaison**, senada dengan bridge, individu ini juga membantu dalam membagi informasi yang relevan diantara kelompok-kelompok dalam organisasi, tetapi bukan termasuk anggota dari salah satu anggota tersebut.
6. **Isolate**, orang-orang ini menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh anggota lainnya. Orang tersebut bisa karena pernah memiliki masalah atau konflik dengan anggota lain, sehingga dia mengasingkan diri. Tetapi *Isolate* ini masih dianggap sebagai anggota hanya saja orang tersebut sudah tidak aktif dalam organisasi.

Setiap anggota memiliki sudut pandang yang berbeda mempunyai intensitas komunikasi yang tidak sama pada setiap anggotanya. Seperti halnya anggota komunitas USRO AL FATH sedang melakukan komunikasi dengan anggota komunitas USRO AL FATH yang lainnya tetapi perbedaan umur, pengalaman dan sifat mereka berbeda, maka dalam hal ini sesuai dengan teori jaringan yang membahas tentang arus pesan dan jaringan dari komunitas tersebut.

1. **Arus pesan** dalam komunitas USRO AL FATH yaitu melalui komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Dalam hal ini adanya komunikasi sesama anggotanya, anggota dengan ketua ataupun sebaliknya dan anggota dengan anggota yang lainnya. Arus pesan dalam organisasi biasanya terjadi karena adanya tujuan yang sama dalam berkomunikasi. Interaksi dalam komunitas USRO AL FATH ini akan efektif apabila Arus pesan dalam sebuah organisasi atau komunitas berjalan dengan baik, sehingga solidaritas sesama anggotanya bisa terjaga.

2. **Hambatan** komunikasi dalam organisasi atau komunitas tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Pada komunitas USRO AL FATH seringkali dijumpai salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya serta masyarakat sekitar mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi.
3. **Jaringan** dalam interaksi organisasi merupakan salah satu yang mempengaruhi pola komunikasi dalam mempertahankan solidaritas anggotanya. Dalam jaringan komunikasi organisasi atau komunitas dapat dibentuk satu relasi melalui program kegiatan bakti sosial atau kegiatan eksternal yang lainnya oleh komunitas USRO AL FATH. Setiap anggota saling berinteraksi untuk membentuk suatu jaringan komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau komunitas, sehingga pola komunikasi dapat berjalan dengan baik dan lancar.

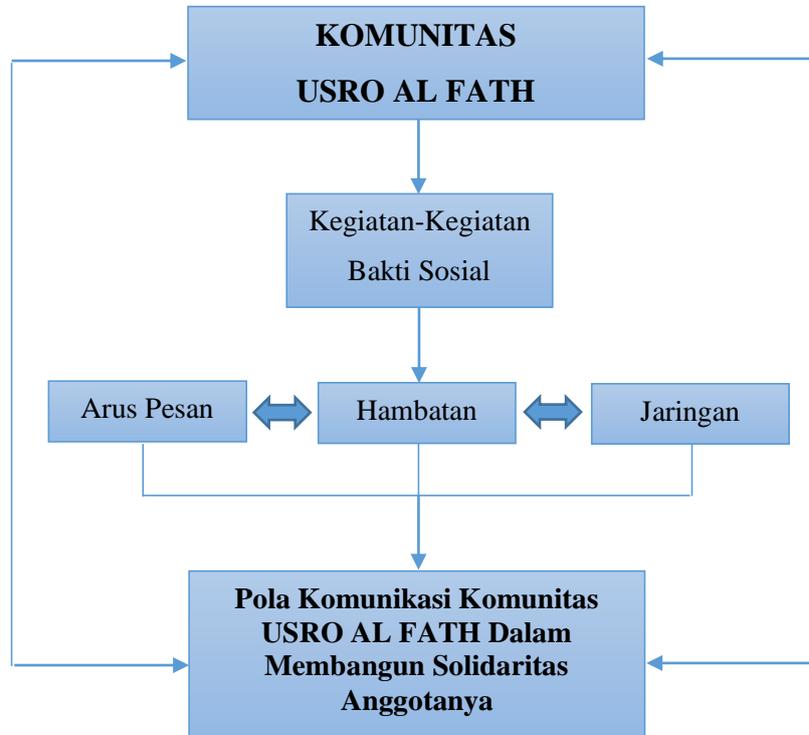
Ada salah satu hal menentukan pola komunikasi dalam sebuah organisasi atau komunitas yaitu proses yang berhubungan dengan jaringan komunikasi. Komunikasi dapat membantu membangun komunitas, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada jaringan komunikasi. Dalam menentukan pola komunikasi organisasi atau komunitas yakni bagaimana menyampaikan informasi keseluruhan anggota organisasi maupun komunitas dan bagaimana menerima informasi dengan baik.

Untuk menjalankan dan mencapai tujuan tersebut maka dalam sebuah organisasi atau komunitas terdapat beberapa arah formal dan informal jaringan

komunikasi dalam organisasi. Komunitas USRO AL FATH melakukan komunikasi dengan menggunakan pola komunikasi yang sesuai dengan tujuan mereka yaitu melakukan program kegiatan bakti sosial dalam membangun solidaritas anggotanya agar mereka kompak dan dapat berkomunikasi dengan baik sesama anggotanya.

Penulis menjabarkan untuk lebih jelas mengenai proses komunikasi yang dilakukan oleh komunitas USRO AL FATH dalam membangun solidaritas sesama anggotanya. Dimana dalam proses komunikasi, komunitas ini saling berkaitan satu sama lain, seperti gambar dibawah ini :

**Gambar 2. 1 Alur Kerangka Pemikiran**



Sumber : Peneliti, 2020