

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kompetensi

2.1.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi merupakan salah satu komponen penting yang harus dimiliki individu agar pelaksanaan tugas pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Menurut Sutrisno & Zuhri (2019) mendefinisikan kompetensi sebagai suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Menurut Spencer & Spencer dalam Triastuti (2019) kompetensi lebih didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kerja individu dalam pekerjaannya. Sedangkan Rusvitawati, Sugiati, & Dewi (2019) menjelaskan bahwa kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja yang memuaskan.

2.1.2 Dimensi & Indikator Kompetensi

Pada penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kompetensi yang dimiliki karyawan khususnya tenaga

elektromedis di rumah sakit sesuai dengan indikator yang digunakan oleh Spencer & Spencer dalam Triastuti (2019) yaitu :

1. Prestasi atau perilaku proaktif

Dorongan atau keinginan seseorang untuk bertindak melebihi yang dibutuhkan atau dituntut oleh pekerjaan dan berpengaruh terhadap peningkatan kinerjanya.

2. Pelayanan atau kesadaran sosial

Mengandung esensi sebagai kesungguhan dalam memahami keinginan, kepentingan dan kebutuhan orang lain serta termasuk kebutuhan orang yang akan dilayani. Sedangkan kesadaran sosial adalah kemampuan memahami emosional orang lain dan keterampilan lainnya dalam memperlakukan orang lain sesuai dengan reaksi mereka. Beberapa hal yang termasuk ke dalam kesadaran sosial adalah empati, orientasi pada pelayanan dan kesadaran berorganisasi.

3. Kemampuan dalam mempengaruhi orang lain

Mengandung esensi sebagai kemampuan seseorang dalam membujuk, meyakinkan, dan mempengaruhi atau menimbulkan kesan baik kepada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya.

4. Kemampuan *managerial*

Mencakup kompetensi mengembangkan orang lain, kemampuan mengarahkan, kerja tim, serta kepemimpinan dalam kelompok.

5. Kemampuan kognitif /pola pikir

Kemampuan sistem berpikir dan mengenali suatu pola. Kemampuan kognitif telah menjadi prediktor umum terbaik kinerja di berbagai profesi pekerjaan.

6. Kesadaran diri

Kemampuan untuk mengenali dan memahami suasana hati diri sendiri, emosi dan efeknya kepada orang lain. Kemampuan ini mencakup pengendalian diri, kepercayaan diri, dan fleksibilitas yang berpengaruh terhadap kinerja.

2.2 Budaya Organisasi

2.2.1 Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Wardiah (2016) budaya organisasi pada hakikatnya merupakan nilai-nilai dasar organisasi yang akan berperan sebagai landasan bersikap, berperilaku, dan bertindak bagi semua anggota organisasi. Nilai tersebut mengacu pada kepercayaan yang menunjukkan bagaimana pola perilaku orang-orang dalam suatu organisasi. Budaya organisasi lebih bersifat subjektif karena nilai dan norma dalam organisasi bersifat abstrak dan perlu kajian yang lebih mendalam.

Berbeda dengan Robbins & Judge dalam Maharani & Efendi (2017) yang mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah suatu sistem positif, dominan dan kuat dilakukan oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lain seperti suatu budaya yang menekan pada pertumbuhan seorang individu mengekspresikan

nilai luhur yang diberikan secara intensif dianut dan disebarakan secara luas.

2.2.2 Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi

Menurut Denison dalam penelitian Fitri et al. (2019) menjelaskan tentang dimensi budaya organisasi yang terbagi menjadi empat bagian utama, yaitu diantaranya :

1. Involvement

Organisasi yang efektif adalah organisasi yang bisa memberdayakan dan mengembangkan kemampuan sumber dayanya di semua tingkatan (*involvement*). Indikator *involvement* antara lain : pemberdayaan, orientasi tim, dan pengembangan kemampuan.

2. Consistency

Lebih menekankan dampak positif dari budaya yang kuat pada efektivitas organisasi. Indikator konsistensi antara lain : nilai-nilai inti, persetujuan, koordinasi dan integrasi.

3. Adaptability

Merupakan penjabaran dari sistem norma dan keyakinan yang dapat mendukung kapasitas organisasi. Indikator *adaptability* antara lain : menciptakan perubahan, fokus pada konsumen, dan pembelajaran organisasi.

4. Mission

Yaitu memberikan arah dan tujuan yang jelas untuk menentukan serangkaian tindakan yang tepat untuk organisasi dan anggotanya. Indikator mission antara lain : kontribusi untuk tujuan organisasi, tujuan dan sasaran yang berhubungan dengan visi misi organisasi di masa depan.

Selain dimensi, terdapat beberapa indikator budaya organisasi yang sesuai dengan definisi Robbins & Judge dalam Maharani & Efendi (2017) antara lain sebagai berikut :

1. Inovasi dan pengambilan resiko.

Karyawan didorong untuk inovatif dan berani mengambil resiko dari setiap pekerjaan.

2. Memperhatikan detail.

Karyawan harus menunjukkan akurasi, analisis, dan perhatian terhadap detail.

3. Orientasi hasil.

Fokus pada perolehan hasil dan bukan pada teknik maupun proses yang digunakan untuk mencapainya.

4. Orientasi pada orang.

Pengambilan keputusan dengan pertimbangan pengaruh hasil dari orang-orang dalam organisasi.

5. Orientasi pada tim.

Aktifitas kerja yang lebih diatur dalam tim daripada individu.

6. Keagresifan.

Jiwa kompetitif yang dimiliki oleh seseorang.

7. Stabilitas.

Aktivitas organisasi lebih ditekankan pada pertahanan *status quo* sebagai lawan dari pertumbuhan.

2.3 Kecerdasan Emosional

2.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan dan bersifat tidak tetap atau sering berubah-ubah. Goleman dalam Suhartini, Eka & Anisa (2017) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan seseorang yang didalamnya terdiri dari berbagai kemampuan untuk dapat memotivasi diri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan *impulse need* (dorongan hati), dan kemampuan berempati pada orang lain.

Sedangkan menurut Cooper & Sawaf dalam Kurniawan (2020) kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koreksi, dan pengaruh yang manusiawi.

2.3.2 Indikator Kecerdasan Emosional

McShane & Glinow dalam penelitian Adha & Hendrati (2018) memberikan gambaran tentang indikator-indikator yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, yaitu antara lain :

1. Mengenal emosi diri (*Self Awareness*)

Mengenal emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai metamood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri.

2. Mengelola emosi (*Self Management*)

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi yang berlebihan akan mengoyak kestabilan. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan dan ketersinggungan.

3. Mengenal emosi orang lain (*Social Awareness*)

Kemampuan seseorang untuk mengenali emosi orang lain dapat ditunjukkan dengan sikap empati yang merupakan sinyal-sinyal sosial kepada orang lain sehingga individu lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

4. Membina hubungan (*Relationship Management*)

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan

keberhasilan antar pribadi. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan.

2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang menurut Goleman dalam Marga (2016) dibedakan menjadi dua, yaitu antara lain :

1. Faktor intenal

Faktor internal adalah apa yang ada di dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya baik segi jasmani maupun psikis (pengalaman, perasaan, motivasi dan kemampuan berpikir).

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung seperti kejenuhan, stres, dan lain-lain.

2.4 Kinerja

2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan tolak ukur atau dasar acuan pada suatu organisasi dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atau kecakapan, usaha dan kesempatan (Hasibuan, 2017).

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya (Mathis & Jackson). Dalam sebuah organisasi, khususnya pada organisasi yang berorientasi pada keuntungan (profit) berkelanjutan, kinerja karyawan mempunyai peran yang sangat penting. Setiap karyawan dituntut untuk menghasilkan kinerja yang optimal guna menunjang pencapaian visi dan misi suatu organisasi, perusahaan maupun instansi. Tingkat pencapaian visi dan misi pada suatu organisasi berbeda-beda, oleh karena itu dibutuhkan adanya dimensi kinerja. Dimensi kinerja menurut Ranupandojo & Husnan dalam Amalia, Suwendra, & Bagia (2019) adalah ukuran dan penilaian dari perilaku di tempat kerja yang meliputi kualitas dan kuantitas output, waktu kerja, hingga hubungan kerjasama sesama rekan kerja.

2.4.2 Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan kinerja adalah sebuah perencanaan yang tersusun, yang tidak hanya berguna pada saat evaluasi kinerja di akhir masa, namun juga pada saat proses pengelolaan kerja itu berlangsung sesuai dengan sasaran yang akan dicapai. Beberapa alasan kenapa sasaran kerja dapat mempengaruhi kinerja menurut Sinambela (2021) antara lain :

1. Sasaran kerja mengarahkan pada fokus aktifitas tertentu.
2. Sasaran memiliki dampak mengarahkan terhadap suatu kesulitan.
3. Sasaran yang sulit, akan menghasilkan pada kekuatan tertentu.

2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja seseorang banyak dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti dalam bukunya Sinambela (2021) terdapat 3 (tiga) faktor, diantaranya :

1. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Karyawan yang memiliki kompetensi yang baik, akan memberikan kinerja yang baik juga. Tak jarang perusahaan ataupun instansi mengadakan program pelatihan dan pembelajaran guna meningkatkan kompetensi karyawan.

2. Teknologi / mesin / alat

Teknologi, mesin, atau alat merupakan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan untuk menunjang, mendukung dan membantu proses kerja karyawan. Melalui fasilitas teknologi atau mesin yang memadai, maka kinerja karyawan meningkat. Tugas pekerjaan karyawan menjadi terbantu dengan lebih tepat, cepat dan efisien.

3. Metode

Metode merupakan sejumlah prosedur atau tata cara yang harus dilakukan sebelum menjalankan tugas pekerjaan. Sering kali pihak manajerial terjadi kesalahan dalam pengambilan keputusan disebabkan penggunaan metode yang kurang matang. Kinerja seseorang akan dinilai dengan baik jika seorang pekerja mampu

menjalankan tugas pekerjaan dengan metode yang tepat, efektif dan efisien.

Sedangkan Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa proses pencapaian kinerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yakni :

1. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam individu masing-masing yang berhubungan dengan sifat seseorang.

2. Faktor eksternal

Faktor yang berasal dari lingkungan sekitar, seperti perilaku, sikap, tindakan dari teman kerja, bawahan, pimpinan, fasilitas kerja dan iklim pada suatu organisasi.

2.4.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Mathis (2016) antara lain sebagai berikut :

1. Kuantitas, yang diukur dari terbentuknya persepsi karyawan terhadap jumlah aktifitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. Kualitas, yang diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan serta kesempurnaan tugas dikaitkan dengan keterampilan dan kemampuan karyawan.
3. Ketepatan waktu, yang diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktifitas yang diselesaikan dari awal hingga akhir sesuai batas yang ditentukan.

4. Efektifitas, merupakan sebuah usaha dalam pemanfaatan sumber daya dan waktu yang optimal, guna memaksimalkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
5. Kehadiran atau presensi, kaitannya dengan seberapa sering atau seberapa banyak intensitas karyawan untuk melakukan presensi atau malah bolos kerja pada suatu perusahaan.

Sementara itu, Yuliana (2019) mengelompokkan indikator-indikator kinerja menjadi tiga kemampuan yang dimiliki oleh tiap individu, yaitu :

1. Kemampuan teknis : dapat berupa pengetahuan, metode, teknik/ cara dan peralatan yang digunakan untuk menjalankan tugas serta ditambah dengan pengalaman dan pelatihan yang dimiliki.
2. Kemampuan konseptual : kemampuan individu dalam memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari masing-masing unit operasional, serta dalam mengembangkan ide-ide kreatif yang dapat menjadi solusi pencapaian tujuan perusahaan.
3. Kemampuan interpersonal : kemampuan individu dalam bekerja sama dan berinteraksi dengan baik kepada orang lain.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu tentang materi pengaruh kompetensi, budaya organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja telah dilakukan. Berikut daftar penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian ini :

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ardiansyah & Sulistyowati (2018)	Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai.	<ul style="list-style-type: none"> - Secara parsial kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. - Secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.
2	Triastuti (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai.	<ul style="list-style-type: none"> - Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. - Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja. - Iklim kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.
3	Rusvitawati, dkk (2019)	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.	<ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi prestasi dan bertindak mempengaruhi kinerja. - Kompetensi pelayanan mempengaruhi kinerja. - Kompetensi mempengaruhi orang lain berpengaruh terhadap kinerja. - Kompetensi managerial mempengaruhi kinerja. - Kompetensi kognitif mempengaruhi secara positif kinerja para karyawan. - Kompetensi efektifitas individu mempengaruhi kinerja.
4	Kurniasari (2018)	Peran Komitmen Organisasional Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat.	<ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi, pelatihan dan budaya organisasional tidak menunjukkan pengaruh langsung terhadap kinerja melalui variabel mediasi komitmen..
5	Maharani (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kompensasi dan Etos kerja terhadap Kinerja Pegawai Kementrian Ketenagakerjaan RI.	<ul style="list-style-type: none"> - Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. - Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. - Kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. - Etos kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.
6	Asbianur (2016)	Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga

		Terhadap Kinerja Tenaga Perawat Rumah Sakit Sehat Terpadu Dompot Dhuafa.	perawat. - Kompetensi dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga perawat rumah sakit.
7	Fitri (2019)	Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Pegawai RSUD Mukomuko Tahun 2017.	- Terdapat hubungan yang kuat antara budaya organisasi dengan kinerja pegawai.
8	Paomey, dkk (2016)	Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di Irina A RSUP Prof DR. R. D Kandou Manado.	Terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan di Irina A RSUP DR. R. D Kandou Manado.
9	Suhartini (2017)	Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar.	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat. - Kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat. - Kecerdasan emosional dan spiritual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
10	Amarin & Sukirman (2016)	Pengaruh Independensi, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Auditor.	Kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.
11	Kurniawan (2020)	Pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia cabang Tangerang Merdeka.	- Kecerdasan intelektual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. - Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.
12	Filiks Duwit (2015)	Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai BPMP Papua Barat.	- Kompetensi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. - Kecerdasan dan Budaya Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2.6 Perumusan Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat tiga hipotesis yang perlu dibuktikan kebenarannya terkait pengaruh kompetensi, budaya organisasi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga elektromedis.

2.6.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja karyawan

Seorang tenaga elektromedis yang handal harus mempunyai berbagai macam kompetensi yang dibutuhkan oleh manajemen rumah sakit, puskesmas maupun fasilitas kesehatan lainnya. Dalam penyusunan standar kompetensi teknik elektromedik di bagi dalam 4 peran yaitu: sebagai pengelola, pelaksana, peneliti, dan pelatih atau penyuluh. Pada masing-masing peran mempunyai tugas dan standar kompetensi yang berbeda. Jika tenaga elektromedis dapat menjalankan standar kompetensi-nya dengan baik, maka hal tersebut akan menunjang kinerja individu sehingga pihak manajemen rumah sakit dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Hasil penelitian terdahulu dari

Asbianur (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kompetensi terhadap kinerja karyawan. Begitupun hasil penelitian Duwit (2015) yang menyimpulkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis pada penelitian ini adalah :

H1 : Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja tenaga elektromedis rumah sakit di Yogyakarta selama masa pandemi.

2.6.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja karyawan

Budaya organisasi adalah pola-pola nilai, norma, kepercayaan, sikap dan asumsi yang diartikulasikan sebagai bentuk atau tata cara orang-orang didalam organisasi melaksanakan sesuatu. Adanya budaya organisasi yang kuat mampu menjadi tolak ukur dalam peningkatan kinerja. Sumber daya manusia atau dalam hal ini adalah karyawan membawa nilai-nilai individu yang melebur menjadi satu kesatuan. Nilai dan kepercayaan tersebut akan mencapai kesuksesan dalam pekerjaan (Wardiah, 2016). Budaya organisasi menjadi sebuah kompetensi inti yang mampu membangun iklim organisasi yang stabil, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan pencapaian kinerja optimal akan tercapai. Penelitian terdahulu dari Fitri et al. (2019) menyimpulkan terdapat hubungan positif antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Sehingga hipotesis penelitian ini adalah :

H2 : Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja tenaga elektromedis rumah sakit di Yogyakarta selama masa pandemi.

2.6.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan

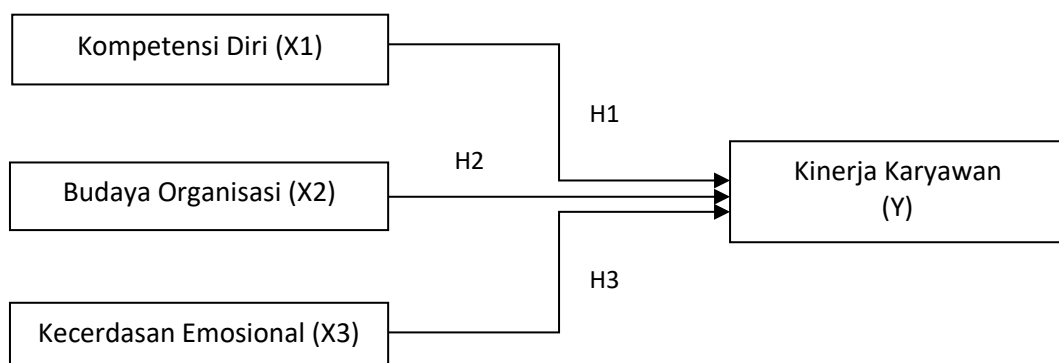
Pencapaian kinerja yang optimal tidak terlepas dari bagaimana karakter seorang individu terbentuk. Karakter seseorang yang sangat berpengaruh terhadap interaksi sosial sekitar adalah tentang cara pengelolaan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional seorang karyawan merupakan unsur penting dalam penentuan hasil kerja. Tanpa adanya kestabilan emosi yang terkelola dengan baik, maka aktivitas

karyawan tersebut akan cenderung terhambat. Kinerja karyawan tidak hanya dapat dilihat dari kemampuan kerja secara teknis tetapi juga dapat dilihat dari kemampuan mengelola, mengendalikan, dan memahami emosi diri maupun orang lain sehingga terjalin hubungan yang harmonis antar sesama rekan kerja. Penelitian terdahulu dari Paomey, Mulyadi, & Hamel (2016) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat rumah sakit. Sehingga hipotesis pada penelitian ini adalah :

H3 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja tenaga elektromedis rumah sakit di Yogyakarta selama masa pandemi.

2.7 Kerangka Pikir

Berdasarkan hipotesis, maka kerangka pikir pada penelitian ini dapat dijelaskan melalui gambar sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir