

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terkait

**Tabel 2.1 Penelitian Terkait**

No	Judul	Desain Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Hubungan Antara Self Monitoring dengan Penyesuaian Sosial Pada Mahasiswa Rantau Di Universitas Diponegoro (Fachrunissa, 2019).	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode skala psikologi dalam bentuk skala likert.	Hasil penelitian menunjukkan 6,67% memiliki penyesuaian sosial rendah, 80% memiliki penyesuaian sosial tinggi, dan 13,33% memiliki penyesuaian sosial sangat tinggi.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang penyesuaian sosial pada mahasiswa rantau.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel independennya.
2.	Hubungan Antara Coping Dengan Subjective Well-Being Pada Mahasiswa Luar Jawa (Widya dan Siti, 2017).	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Skala Likert	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara coping stress dengan subjective well-being dengan korelasi sebesar 0.604.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang hubungan coping stress pada mahasiswa luar jawa.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel independen, jumlah sampel, dan waktu penelitian.
3.	Effect Of Culture Shock And Cross-Cultural Adaptation On Learning Satisfaction Of Mainland China Students Studying In Taiwan (Chich, 2014).	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Nested Model	Hasil penelitian menunjukkan korelasi yang signifikan antara gear budaya dengan adaptasi gear budaya terhadap mahasiswa.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang gear budaya	Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel independen, jumlah sampel, tempat penelitian dan waktu penelitian,
4.	Hubungan Antara Dukungan Sosial Teman Sebaya Dengan Penyesuaian	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Cluster	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti	Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel independen,

	Diri Pada Mahasiswa Rantau Dari Sumatera di Universitas Diponegoro (Hizma dan Erin, 2017).	Random Sampling.	antara dukungan teman sebaya dengan penyesuaian diri pada mahasiswa rantau.	dukungan sosial dan teman sebaya pada mahasiswa rantau.	jumlah sampel, waktu penelitian dan variabel terikat.
5.	Addressing Culture Shock In First Year Midwefery Students: Maximising The Initial Clinical Experience (Allison,dkk, 2014).	An Action research project was undertaken to develop strategies.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa para mahasiswa merasa lokakarya tersebut bermanfaat dan menyatakan bahwa lokakarya tersebut berkontribusi untuk meningkatkan persiapan mereka untuk penempatan klinis pertama mereka.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang Gegar budaya mahasiswa kesehatan.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah jumlah responden, waktu penelitian, dan variabel terikat.
6.	A Discussion Of Nursing Students' Experience Of Culture Shock During An International Clinical Placement And The Clinical Facilitators' Role (Cathy. 2017).	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sangat penting siswa dipersiapkan untuk perubahan norma budaya dan didukung oleh staff akademik untuk belajar melalui proses yang diperlukan untuk beradaptasi dengan gegar budaya.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang <i>Culture Shock</i> atau gegar budaya.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah jumlah sampel, waktu penelitian, dan variabel terikat.

## B. Landasan Teori

### 1. Koping Stress

#### a. Definisi Stress

Ada beberapa istilah yang sering dikaburkan sebagai “stress”. Pada hakikatnya, tentunya kata ini merujuk pada sebuah kondisi seseorang yang mengalami tuntutan emosi berlebihan dan atau waktu yang membuatnya sulit memfungsikan secara afektif semua wilayah kehidupan. Keadaan ini dapat mengakibatkan munculnya cukup banyak gejala, seperti depresi, kelelahan kronis, mudah marah, gelisah, impotensi, dan kualitas kerja yang rendah (Richard, 2010).

Menurut Richard (2010), stress adalah suatu proses yang menilai suatu peristiwa sebagai suatu yang mengancam, ataupun membahayakan dan individu merespon peristiwa itu pada level fisiologis, emosional, kognitif dan perilaku. Peristiwa yang memunculkan stress dapat saja positif (misalnya merencanakan perkawinan) atau negatif (contoh : kematian keluarga). Sesuatu didefinisikan sebagai peristiwa yang menekan (stressful event) atau tidak, bergantung pada respon yang diberikan oleh individu terhadapnya. Mahasiswa dalam mengatasi stress yang dialami menggunakan berbagai strategi, namun setiap individu memiliki cara yang berbeda-beda dalam mengatasinya tergantung individu tersebut, tidak sedikit mahasiswa yang salah strategi dalam menghadapi masalah. Coping stress di definisikan oleh Lazarus sebagai proses dimana individu berusaha untuk menangani situasi stress yang menekan akibat suatu masalah yang sedang dihadapinya dengan cara melakukan perubahan kognitif maupun perilaku guna memperoleh rasa aman (Setipu & Nasution, 2016).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stres adalah suatu peristiwa atau pengalaman yang negatif sebagai sesuatu yang mengancam, ataupun membahayakan dan individu yang berasal dari situasi yang bersumber pada sistem biologis, psikologis, dan sosial dari seseorang.

Peneliti menemukan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu penelitian yang terkait dengan penelitian ini, yaitu penelitian yang terkait dengan coping stress dan dukungan sosial yang dilakukan oleh Reygita (2018) dengan judul “Hubungan Antara Dukungan Sosial Dan Coping Stress Pada Mahasiswa Perantau Di Yogyakarta”. Subjek penelitian yang digunakan adalah mahasiswa yang tinggal menempati asrama di kampus, yaitu sebanyak 25 mahasiswa yang tinggal di asrama putra Ikatan Mahasiswa Riau, 13 mahasiswa yang tinggal di asrama putra Gorontalo, 29 mahasiswa yang tinggal di asrama Merapi Singgalang, 22 mahasiswa yang tinggal di asrama Bundo Kandung, dan 35 mahasiswa yang tinggal di

asrama Calamoa (asrama putra Belitung). Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara dukungan sosial dan *coping stress* pada mahasiswa perantau.

#### **b. Pengertian Koping terhadap Stress**

*Coping* merupakan suatu proses yang dilakukan setiap waktu dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja, sekolah maupun masyarakat. *Coping* digunakan seseorang untuk mengetahui stress dan hambatan-hambatan yang dialami. Rasmun mengatakan bahwa *coping* adalah dimana seseorang yang mengalami stress atau ketegangan psikologik dalam menghadapi masalah kehidupan sehari-hari yang memerlukan kemampuan pribadi maupun dukungan dari lingkungan, agar dapat mengurangi stres yang dihadapinya. Dengan kata lain, coping adalah proses yang dilalui oleh individu dalam menyelesaikan situasi stressful. *Coping* tersebut adalah merupakan respon individu terhadap situasi yang mengancam dirinya baik fisik maupun psikologik (Rasmun, 2004). Menurut Sarafino (Reygita, 2018) *coping stress* adalah suatu proses yang terjadi secara terus-menerus, berubah, dan kompleks yang memungkinkan individu menggabungkan beberapa cara untuk mengatasi masalah.

Catton Smith (Dudi Hartono, 2016) mendefinisikan manajemen stress atau koping stress sebagai suatu keterampilan yang memungkinkan seseorang untuk mengantisipasi, mencegah, mengelola, dan memulihkan diri dari stress yang dirasakan, karena adanya ancaman dan ketidakmampuan dalam koping yang dilakukan. Koping stress dilakukan untuk mempertahankan kondisi tubuh dalam keadaan homeostatis. Homeostatis merupakan suatu keadaan tubuh untuk mempertahankan keseimbangan dalam menghadapi kondisi yang dialaminya. Proses homeostatis ini dapat terjadi apabila tubuh mengalami stress, sehingga tubuh secara alamiah akan melakukan mekanisme pertahanan diri untuk menjaga kondisi yang seimbang, atau juga dapat dikatakan bahwa homeostatis adalah suatu proses perubahan yang terus menerus untuk

mempelihara stabilitas dan beradaptasi terhadap kondisi lingkungan sekitarnya (Dudi Hartono, 2016).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas coping stress merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan individu untuk mengatasi dan meminimalisasikan situasi yang penuh akan tekanan (stress) baik secara kognitif maupun dengan perilaku.

### **c. Penggolongan Stress**

Selye dalam Rice menggolongkan stress menjadi dua golongan. Penggolongan ini didasarkan atas persepsi individu terhadap stress yang dialaminya, yaitu sebagai berikut :

#### **1) Distress (stress negatif)**

Distress merupakan stress yang merusak atau bersifat tidak menyenangkan. Stress dirasakan sebagai suatu keadaan dimana individu mengalami rasa cemas, ketakutan, khawatir, atau gelisah. Sehingga keadaan psikologis individu mengalami keadaan psikologi yang negatif, menyakitkan, dan timbul keinginan untuk menghindarinya.

#### **2) Eustress (stress positif)**

Eustress bersifat menyenangkan dan merupakan pengalaman yang memuaskan. Eustress juga dapat meningkatkan motivasi individu untuk menciptakan sesuatu, misalnya menciptakan karya seni (Rice, 1993).

### **d. Sumber Stress (Stressor)**

Menurut Sunaryo dalam Hidayah (2008), stressor adalah semua kondisi stimulasi yang berbahaya dan menghasilkan reaksi stress, misalnya jumlah semua respons fisiologis nonspesifik yang menyebabkan kerusakan dalam system biologis. Stress reaction acute (reaksi stress akut) adalah gangguan sementara yang muncul pada seorang individu tanpa adanya gangguan mental lain yang jelas, terjadi akibat stress fisik dan atau mental yang sangat berat, biasanya mereda dalam beberapa jam atau hari. Kerentanan

dan kemampuan coping seseorang memainkan peranan dalam terjadinya reaksi stress akut dan keparahannya.

Sumber stress dapat berasal dari dalam tubuh maupun dari luar tubuh, sumber stress dapat berupa biologic/fisiologik, kimia, psikologik, sosial dan spiritual, terjadinya stress karena stressor tersebut dirasakan dan dipersepsikan oleh individu sebagai suatu ancaman sehingga menimbulkan kecemasan yang merupakan tanda umum dan awal dari gangguan kesehatan fisik dan psikologis, contohnya :

- 1) Stress biologik dapat berupa : mikroba, bakteri, virus dan jasad renik lainnya, hewan, binatang, bermacam tumbuhan dan makhluk hidup lainnya yang dapat mempengaruhi kesehatan misalnya: timbulnya jerawat (acne), demam, digigit binatang, dll yang dipersepsikan dapat mengancam konsep diri individu.
- 2) Stressor fisik dapat berupa : perubahan iklim, alam, suhu, cuaca, demografi: berupa jumlah anggota dalam keluarga, nutrisi, radiasi kepadatan penduduk, imigrasi, kebisingan, dan lain-lain.
- 3) Stressor kimia, dalam tubuh dapat berupa obat, pengobatan, pemakaian alkohol, nikotin, kafein, polusi udara, gas beracun, insektisoda, pencemaran lingkungan, bahan-bahan kosmetika, bahan—bahan pengawet, pewarna dan lain-lain.
- 4) Stressor sosial psikologik, yaitu labeling (penamaan) dan prasangka, ketidakpuasan, ketidakpuasan terhadap diri sendiri, kekejaman (aniaya, perkosaan) konflik peran, percaya diri yang rendah, perubahan ekonomi, emosi yang negative, dan kehamilan.
- 5) Stressor spiritual, yaitu adanya persepsi negative terhadap nilai-nilai ke Tuhanan (Rasmun, 2004).

### e. Bentuk-Bentuk Koping terhadap Stress

Lazarus dan Folkman (Sarafino, 1997) secara umum membedakan bentuk dan fungsi *coping* dalam dua klasifikasi yaitu sebagai berikut :

- 1) *Coping* yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) adalah strategi untuk penanganan stress atau coping yang berpusat pada sumber masalah, individu berusaha langsung menghadapi sumber masalah, mencari sumber masalah, mengubah lingkungan yang menyebabkan stress dan berusaha menyelesaikannya sehingga pada akhirnya stress berkurang atau hilang.
- 2) *Coping* yang berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*) adalah strategi penanganan stress dimana individu memberi respon terhadap situasi stress dengan cara emosional. Digunakan untuk mengatur respon emosional terhadap stress. Pengaturan ini melalui perilaku individu bagaimana meniadakan fakta-fakta yang tidak menyenangkan. Bila individu tidak mampu mengubah kondisi yang menekan individu akan cenderung untuk mengatur emosinya dalam rangka penyesuaian diri dengan dampak yang akan ditimbulkan oleh suatu kondisi atau situasi yang penuh tekanan. Individu akan cenderung menggunakan strategi ini jika dia merasa tidak bisa mengontrol masalah yang ada.

## 2. DUKUNGAN SOSIAL

### A. Definisi Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (Said & Nur, 2020) dukungan sosial adalah perilaku yang dilakukan oleh orang lain agar seseorang merasakan atau memiliki persepsi kalau rasa nyaman, kepedulian, dan pertolongan akan selalu ada jika dibutuhkan. Dukungan ini dapat bersumber dari mana saja, bisa dari pasangan, keluarga, teman, komunitas, ataupun organisasi. Menurut Cohen & Hoberman (Isnawati & Suhariadi, 2013) dukungan sosial mengacu pada berbagai sumber daya yang disediakan oleh hubungan antar pribadi seseorang.

Peneliti menemukan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu penelitian yang terkait dengan Selain itu peneliti menemukan penelitian tentang dukungan sosial dan adaptasi kampus yang dilakukan oleh Dewi (2018) dengan judul “Dukungan Sosial Dan Adaptasi Kehidupan Kampus Pada Mahasiswa Perantau Di Universitas Islam Indonesia”. Subjek pada penelitian ini sebanyak 114 mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin rendah dukungan sosial yang didapatkan mahasiswa maka semakin rendah pula tingkat adaptasi kehidupan mahasiswa dikampus.

Dukungan sosial memiliki tiga jenis manfaat, yaitu bantuan yang nyata, informasi, dan dukungan emosional menurut Taylor (King, 2012) :

1) Bantuan yang nyata

Keluarga dan teman dapat memberikan berbagai barang dan jasa dalam situasi yang penuh stres. Misalnya, hadiah makanan seringkali diberikan setelah kematian keluarga muncul, sehingga anggota keluarga yang berduka tidak akan memasak saat itu ketika energi dan motivasi mereka sedang rendah. Bantuan instrumental itu bisa berupa penyediaan jasa atau barang selama masa stres.

2) Informasi

Individu yang memberikan dukungan juga dapat merekomendasikan tindakan dan rencana spesifik untuk membantu seseorang dalam copingnya dengan berhasil. Teman-teman dapat memerhatikan bahwa rekan kerja mereka kelebihan beban kerja dan menganjurkan cara-cara beginya untuk mengelola waktu lebih efisien atau mendelegasikan tugas lebih efektif. Bantuan informasi ini bisa berupa memberikan informasi tentang situasi yang menekan, seperti pemberitahuan tentang informasi mengenai pelaksanaan tes, dan hal tersebut akan sangat membantu. Informasi mungkin sportif jika ia relevan dengan penilaian diri, seperti pemberian nasehat tentang apa yang harus dilakukan. (Taylor, dkk., 2009).

### 3) Dukungan emosional

Dalam situasi penuh stres, individu seringkali menderita secara emosional dan dapat mengembangkan depresi, kecemasan, dan hilang harga diri. Teman-teman dan keluarga dapat menenangkan seseorang yang berada dibawah stres bahwa ia adalah orang yang berharga yang dicintai oleh orang lain. Mengetahui orang lain peduli memungkinkan seseorang untuk mendekati stres dan mengatasinya dengan keyakinan yang lebih besar. Dukungan emosional berupa penghargaan, cinta, kepercayaan, perhatian, dan kesediaan untuk mendengarkan. (Apollo & Cahyadi, 2012). Perhatian emosional yang diekspresikan melalui rasa suka, cinta atau empati, misalnya ketika dalam pertengkaran dengan seorang yang dicintai, maka ekspresi perhatian dari kawan sangatlah membantu. (Taylor, dkk., 2009). Kemudian terdapat satu tambahan lagi dari bentuk-bentuk dari Dukungan Sosial, yaitu :vModifikasi lingkungan Modifikasi lingkungan berupa bantuan penilaian positif berupa umpan balik dan membandingkan dengan orang lain. (Apollo & Cahyadi, 2012) Menurut Smet, (1994) terdapat empat jenis atau dimensi dukungan sosial, yaitu diantaranya adalah sebagai berikut :

- Dukungan emosional yaitu mencakup ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan (misalnya: umpan balik dan penegasan).
- Dukungan penghargaan yaitu terjadi lewat ungkapan hormat (penghargaan) positif untuk orang itu, dorongan maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu, dan perbandingan positif orang itu dengan orang lain, misalnya orang-orang yang kurang mampu atau lebih buruk keadaannya (menambah harga diri).
- Dukungan instrumental: mencakup bantuan langsung, seperti jika orang-orang memberi pinjaman uang kepada orang itu atau menolong dengan pekerjaan pada waktu mengalami stres.

- Dukungan informatif: mencakup memberi nasehat, petunjuk-petunjuk, saran-saran atau umpan balik. Sarafino (dalam Purba, dkk., 2007) mengungkapkan pada dasarnya ada lima jenis dukungan sosial, adalah sebagai berikut:

- Dukungan emosi

Dukungan emosi meliputi ungkapan rasa empati, kepedulian, dan perhatian terhadap individu. Biasanya, dukungan ini diperoleh dari pasangan atau keluarga, seperti memberikan pengetahuan terhadap masalah yang sedang dihadapi atau mendengarkan keluhannya. Adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki dan dicintai kepada individu.

- Dukungan penghargaan

Dukungan penghargaan terjadi melalui ungkapan positif atau penghargaan yang positif pada individu, dorongan untuk maju, atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu dan perbandingan yang positif individu dengan orang lain. Biasanya dukungan ini diberikan oleh atasan atau rekan kerja. Dukungan jenis ini, akan membangun perasaan berharga, kompeten dan bernilai.

- Dukungan instrumental atau konkrit

Dukungan jenis ini meliputi bantuan secara langsung. Biasanya dukungan ini, lebih sering diberikan oleh teman atau rekan kerja, seperti bantuan untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk atau meminjamkan uang atau lain-lain yang dibutuhkan individu. Adanya dukungan ini, menggambarkan tersedianya barang-barang (materi) atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya. Selanjutnya hal tersebut akan memudahkan individu untuk dapat memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan perannya sehari-hari.

- Dukungan informasi

Dukungan jenis ini meliputi pemberian nasehat, saran atau umpan balik kepada individu. Dukungan ini, biasanya diperoleh dari sahabat, rekan kerja, atasan atau seorang profesional seperti dokter atau psikolog. Adanya dukungan informasi, seperti nasehat atau saran yang pernah mengalami keadaan yang serupa akan membantu individu memahami situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil.

- Dukungan jaringan sosial

Dukungan jaringan dengan memberikan perasaan bahwa individu adalah anggota dari kelompok tertentu dan memiliki minat yang sama rasa kebersamaan dengan anggota kelompok merupakan dukungan bagi individu yang bersangkutan. Adanya dukungan jaringan sosial akan membantu individu untuk mengurangi stres yang dialami dengan cara memenuhi kebutuhan akan persahabatan dan kontak sosial dengan orang lain. Hal tersebut juga akan membantu individu untuk mengalihkan perhatiannya dari kekhawatiran terhadap masalah yang dihadapinya atau dengan meningkatkan suasana hati yang positif. Menurut Apollo & Cahyadi (2012) manfaat dukungan sosial adalah mengurangi kecemasan, depresi, dan simptom-simtom gangguan tubuh bagi orang yang mengalami stress dalam pekerjaan. Orang-orang yang mendapat dukungan sosial tinggi akan mengalami hal-hal positif dalam hidupnya, mempunyai self esteem yang tinggi dan self concept yang lebih baik, serta kecemasan yang lebih rendah.

Sumber-sumber Dukungan Sosial Sumber-sumber dukungan sosial menurut Goldberger & Breznitz (Apollo & Cahyadi, 2012) adalah orang tua, saudara kandung, anak-anak, kerabat, pasangan hidup, sahabat rekan sekerja, dan juga tetangga. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wentzel (Apollo & Cahyadi, 2012) bahwa sumber-sumber dukungan sosial adalah orang-orang yang memiliki hubungan yang berarti bagi individu, seperti keluarga, teman

dekat, pasangan hidup, rekan sekerja, saudara, dan tetangga, teman-teman dan guru disekolah. Dukungan sosial dapat berasal dari pasangan atau patner, anggota keluarga, kawan, kontak sosial dan masyarakat, teman sekelompok, jamaah gereja atau masjid, dan teman kerja atau atasan anda di tempat kerja. (Taylor, dkk., 2009). Sedangkan menurut Tarmidi & Kambe (2010) dukungan sosial dapat diaplikasikan ke dalam lingkungan keluarga, yaitu orang tua. Jadi dukungan sosial orang tua adalah dukungan yang diberikan oleh orang tua kepada anaknya baik secara emosional, penghargaan, informasi atau pun kelompok. Dukungan orang tua berhubungan dengan kesuksesan akademis remaja, gambaran diri yang positif, harga diri, percaya diri, motivasi dan kesehatan mental. Dukungan sosial orang tua dapat dibagi menjadi dua hal, yaitu dukungan yang bersifat positif dan dukungan yang bersifat negatif. Dukungan positif adalah perilaku positif yang ditunjukkan oleh orang tua, dukungan yang bersifat negatif adalah perilaku yang dinilai negatif yang dapat mengarahkan pada perilaku negatif anak.

- Pentingnya Dukungan Sosial

Dukungan sosial bisa efektif dalam mengatasi tekanan psikologis pada masa sulit dan menekan. Misalnya, dukungan sosial membantu mahasiswa mengatasi stresor dalam kehidupan kampus. Dukungan sosial juga membantu memperkuat fungsi kekebalan tubuh, mengurangi respons fisiologis terhadap stres, dan memperkuat fungsi untuk merespons penyakit kronis. (Taylor, dkk., 2009). Hubungan sosial dapat membantu hubungan psikologis, memperkuat praktik hidup sehat, dan membantu pemulihan dari sakit hanya ketika hubungan itu bersifat positif. Dukungan sosial mungkin paling efektif apabila ia “tidak terlihat”.

Ketika kita mengetahui bahwa ada orang lain yang akan membantu kita, kita merasa ada beban emosional, yang mengurangi efektivitas dukungan sosial yang kita trima. Tetapi ketika dukungan sosial itu diberikan secara diam-diam,

secara otomatis, berkat hubungan baik kita, maka ia dapat mereduksi stres dan meningkatkan kesehatan. (Taylor, dkk., 2009).

Faktor-faktor yang menghambat pemberian Dukungan Sosial Faktor-faktor yang menghambat pemberian dukungan sosial adalah sebagai berikut (Apollo & Cahyadi, 2012) :

- 1) Penarikan diri dari orang lain, disebabkan karena harga diri yang rendah, ketakutan untuk dikritik, pengharapan bahwa orang lain tidak akan menolong, seperti menghindar, mengutuk diri, diam, menjauh, tidak mau meminta bantuan.
- 2) Melawan orang lain, seperti sikap curiga, tidak sensitif, tidak timbal balik, dan agresif.
- 3) Tindakan sosial yang tidak pantas, seperti membicarakan dirinya secara terus menerus, mengganggu orang lain, berpakaian tidak pantas, dan tidak pernah merasa puas.

Fungsi Dukungan Sosial Segi-segi fungsional juga digaris bawahi dalam menjelaskan konsep dukungan sosial. Misalnya, Rook (Smet 1994) menganggap dukungan sosial sebagai salah satu di antara fungsi pertalian (atau ikatan) sosial. Segi-segi fungsional mencakup: dukungan emosional, mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian nasehat atau informasi, pemberian bantuan material. Ikatan-ikatan sosial menggambarkan tingkat dan kualitas umum dari hubungan interpersonal. Selain itu, dukungan sosial harus dianggap sebagai konsep yang berbeda, dukungan sosial hanya menunjuk pada hubungan interpersonal yang melindungi orang-orang terhadap konsekuensi negatif dari stres.

- Dukungan sosial sebagai kognisi atau fakta sosial

Penelitian menegaskan bahwa adanya jaringan sosial yang kuat (bersifat mendukung) itu berhubungan secara positif dengan kesehatan. Hal ini akan menguatkan hipotesis bahwa dukungan sosial itu merupakan variabel lingkungan.

Definisi operasional tentang dukungan sosial dalam konteks ini berasal dari Gottlieb (Smet 1994).

- **Dukungan Sosial Perspektif Islam**

Dukungan sosial adalah bentuk bantuan yang diberikan oleh individu satu kepada individu yang lain. Bentuk bantuan yang dimaksud adalah bentuk bantuan yang terlihat dan pemberian rasa cinta, kasih sayang dan kenyamanan kepada seseorang. Dalam islam dukungan sosial disebut dengan tolong menolong (Ta'awun). Tolong menolong sangat dianjurkan dalam agama islam, hal itu mengingatkan bahwa manusia adalah makhluk sosial yang diciptaan Allah SWT yang kiranya tidak bisa hidup sendirian dan pasti akan memerlukan bantuan orang lain. Oleh karena itu di dalam Al-Qur'an hubungan sosial dibedakan menjadi tiga hubungan yaitu hubungan manusia dengan tuhan (hablumminallah), hubungan manusia dengan diri sendiri, dan hubungan manusia dengan sesama manusia (hablumminannas). Hubungan manusia dengan tuhan (hablumminallah) adalah perwujudan ibadah yang dilakukan oleh manusia yaitu berupa menjalankan semua perintah Allah SWT dan menjauhi segala yang dilarang oleh Allah SWT.

Hubungan manusia dengan diri sendiri adalah bagaimana manusia tersebut memperlakukan dirinya sendiri dengan baik dan bagaimana manusia tersebut mengembangkan segala kemampuan yang dimiliki. Sedangkan hubungan manusia dengan manusia yang lain (hablumminannas) adalah bentuk perilaku seseorang kepada seseorang yang lain yaitu berupa menolong yang lain apabila kesusahan.

## **B. Aspek-Aspek Dukungan Sosial**

Menurut Zimet, Dahlem, Zimet, dan Farley (1988) aspek-aspek dukungan sosial meliputi :

1. Keluarga (*Family*)

Keluarga merupakan lingkungan yang paling dekat dengan seseorang. Dukungan keluarga dapat menjadi dukungan utama terdekat karena seseorang

berasal dari keluarga masing-masing. Keluarga dapat memberikan dukungan dalam bentuk fisik maupun non fisik. Keluarga dianggap orang terdekat yang dapat memberikan dukungan.

## 2. Teman (Friends)

Teman sebaya dapat menjadi salah satu hal yang membangun dukungan sosial. teman sebaya merupakan teman yang berada dalam lingkup yang sama maupun berbeda. Teman sebaya dapat memberikan dukungan karena teman sebaya memiliki peran dan kelekatan sendiri. Interaksi mahasiswa seringkali dengan teman sebayanya sehingga dapat menjadi salah satu yang memberikan dukungan.

## 3. Orang Terdekat (*Significant Others*)

Significant others merupakan orang terdekat. Orang terdekat ini merupakan orang yang dianggap sangat dekat. Significant others menjadi salah satu sumber karena ketika seseorang sedang dalam kesulitan atau permasalahan individu yang dianggap dekat atau orang yang dekat dapat membantu memberikan dorongan atau motivasi. Selain orang tua dan teman, orang yang dianggap dekat juga dapat memberikan dukungan ketika dibutuhkan.

## 3. Budaya (Culture)

### A. Definisi Budaya

Menurut Dayakisni & Yuniardi (2012), budaya dapat diartikan sebagai sekumpulan sikap, nilai, keyakinan, dan perilaku yang dimiliki sekelompok masyarakat meskipun terdapat derajat perbedaan pada setiap individu dan diwariskan ke generasi berikutnya. Budaya sebagai salah satu kesatuan yang berkaitan antara attitude (sikap), behavior (tingkah laku), dan simbol-simbol yang sama dari sebuah kelompok individu dan biasanya dikomunikasikan serta diwariskan kepada generasi selanjutnya (Shiraev dan Levy, 2017). Budaya merupakan rancangan atau ide dalam membangkitkan minat, melalui budaya individu dapat belajar berbagai hal seperti penggunaan bahasa dan membangun relasi pertemanan. Keberagaman budaya membuat individu untuk melalui proses

adaptasi budaya. Culture shock merupakan hal yang selalu dan pasti terjadi dalam adaptasi budaya (Oriza, 2016). Kebudayaan yang merupakan hasil dari budaya dimaknai oleh Taylor sebagai keseluruhan dari pengetahuan, keyakinan, moral, hokum, adat istiadat serta seluruh kemampuan dan kebiasaan yang diperoleh individu sebagai anggota masyarakat (Prayogi, 2016).

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa budaya merupakan istilah yang digunakan dalam mengkaji perilaku, nilai, adat istiadat, serta sikap dalam kelompok masyarakat yang akan diturunkan atau diwariskan kepada generasi berikutnya.

#### **4. Gegar Budaya**

##### **A. Definisi Gegar Budaya**

Menurut Sagala (Kumala, 2018) gegar budaya diartikan sebagai sesuatu yang menggambarkan cara seseorang melakukan hal yang membangkitkan minat dan berkaitan dengan cara hidup, belajar berfikir, merasa dan mempercayai serta mengusahakan apa yang sesuai dengan kebiasaannya. Istilah gegar budaya yang merupakan istilah bahasa asing yang sama artinya dengan kebudayaan, berasal dari bahasa latin “*colere*” yang artinya “mengolah atau mengerjakan”, yaitu artinya keahlian mengolah dan mengerjakan tanah atau bertani. Kata “*colere*” yang kemudian berubah menjadi “*culture*” diartikan sebagai “segala daya dan kegiatan manusia untuk mengolah dan mengubah alam” (Soekanto, dalam Nalarati 2015).

Sama halnya yang dikatakan Sulaeman (Devinta 2015) *culture shock* atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan gegar budaya adalah istilah psikologis untuk menggambarkan keadaan dan perasaan seseorang menghadapi kondisi lingkungan sosial dan budaya yang berbeda. Gegar budaya pertama kali dikenalkan oleh antropologis bernama Kalvero Oberg pada tahun 1960 untuk menggambarkan respon yang mendalam dan negatif dari depresi, frustrasi, dan disorientasi yang dialami oleh individu-individu yang hidup dalam suatu lingkungan budaya yang baru (Pradita, 2013). Furnham dan Bochner (Pradita,

2013) menyatakan bahwa gegar budaya yaitu ketika seseorang tidak mengenal kebiasaan-kebiasaan sosial dari kebudayaan baru atau jika Ia mengenalnya maka Ia tidak dapat atau tidak bersedia menampilkan perilaku yang sesuai dengan aturan – aturan itu. Menurut Little Jhon (Mulyana, 2006) gegar budaya adalah perasaan ketidaknyamanan psikis dan fisik karena adanya kontak dengan budaya lain.

Kingsley dan Dakhari (Nalarati, 2015) menyatakan bahwa gegar budaya merupakan istilah yang digunakan untuk menjelaskan perasaan bingung dan ragu-ragu yang dialami seseorang setelah ia meninggalkan budaya yang dikenalnya untuk tinggal di budaya yang baru dan berbeda. Ward (2001) mendefinisikan culture shock ialah suatu proses aktif dalam menghadapi perubahan saat berada di lingkungan yang tidak familiar. Proses aktif tersebut terdiri dari *affective*, *behavior*, dan *cognitive* individu, yaitu reaksi individu tersebut merasa, berperilaku, dan berpikir ketika menghadapi pengaruh budaya kedua. Bentuk culture shock yang dialami mahasiswa berupa cara berbahasa, gaya berpakaian, makanan, dan kebiasaan makan, relasi interpersonal, kondisi cuaca (iklim), waktu belajar, makan dan tidur, tingkah laku pria dan wanita (Indriani, 2012).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa gegar budaya adalah reaksi-reaksi yang muncul ketika mengalami keterkejutan dan tekanan yang dialami individu saat memasuki budaya baru yang berbeda dengan budaya asalnya.

## **B. Penyebab Gegar Budaya**

Gegar budaya adalah kecemasan yang timbul karena hilangnya tanda atau isyarat serta simbol-simbol sosial. isyarat atau simbol tersebut dapat berupa kata-kata, gerak tubuh, mimik wajah, dan norma yang keseluruhan diperoleh semenjak individu lahir dan telah menjadi bagian dari budaya dan kepercayaan yang diyakini (Oberg, 1960). Konsep *culture shock* yang telah diperkenalkan Oberg (1960), disempurnakan oleh Furnham dan Bochner (1970), menunjukkan bahwa

*culture shock* dipicu oleh salah satu atau tiga penyebab berikut ini (Indrianie, 2012) :

- a. Kehilangan *cues* atau tanda-tanda yang dikenalnya cues dapat berupa gerakan bagian-bagian tubuh (*gesture*), ekspresi wajah, maupun kebiasaan-kebiasaan yang dapat menceritakan kepada seseorang bagaimana sebaiknya bertindak dalam situasi-situasi tertentu.
- b. Putusnya komunikasi antar pribadi baik pada tingkat yang disadari yang mengarahkan kepada frustrasi dan kecemasan. Bahasa adalah salah satu penyebab gangguan *culture shock*.
- c. Krisis identitas dengan pergi keluar daerahnya dan kembali mengevaluasi gambaran tentang dirinya (Dayakisni & Yuniardi, 2012).

Gegar budaya dipicu dari kecemasan yang akan menimbulkan akibat hilangnya tanda dari hubungan sosial yang selama ini dikenal dengan interaksi sosial seperti petunjuk dalam bentuk kata-kata, ekspresi wajah, isyarat-isyarat, kebiasaan, dan norma yang diperoleh dari semenjak individu tersebut lahir (Ramakrishnan & dkk, 2018).

### **C. Gejala dan Reaksi Gegar Budaya**

ShiraeV dan Levy (2017), mengungkapkan bahwa gejala dan reaksi yang biasanya ditunjukkan individu saat mengalami gegar budaya atau *culture shock*, seperti pada table berikut ini :

**Tabel 2.2 Gejala dan Reaksi *Culture Shock***

<b>Gejala <i>Culture Shock</i></b>	<b>Reaksi <i>Culture Shock</i></b>
<i>Culture shock</i> sebagai nostalgia (rindu).	Individu merasa rindu keluarga, teman, dan pengalaman serta hal-hal lain yang familiar
<i>Culture shock</i> sebagai diorientasi (kebingungan) dan kehilangan kontrol.	Hilangnya hal-hal yang familiar tentang perilaku orang lain.
<i>Culture shock</i> sebagai ketidakpuasan atas kendala atau ketidakmampuan bahasa.	Kurangnya komunikasi atau kesulitan berkomunikasi.
<i>Culture shock</i> sebagai hilangnya kebiasaan hidup.	Individu tidak mampu melakukan aktivitas yang sebelumnya dinikmati atau disukai.
<i>Culture shock</i> sebagai anggapan adanya perbedaan pandangan.	Perbedaan antar budaya yang ada di kampung halaman biasanya dlebih-lebihkan dan terlihat sulit diterima.
<i>Culture shock</i> sebagai anggapan adanya perbedaan nilai (persepsi).	Perbedaan antar budaya ini biasanya dlebih-lebihkan : nilai-nilai pada ingkungan baru tampak sulit diterima.

Gegar budaya yang dialami mahasiswa dapat memunculkan berbagai gejala atau tanda seperti merasa sedih dan sendiri, temperamen dan cepat berubah, sakit fisik seperti demam, flu, diare, sering merasa marah atau tidak bisa mengontro emosionalnya, kesal dan tidak mau berinteraksi dengan orang sekitar, mengait-ngaitkan dengan kebudayaan di budaya asal bahkan menganggap budaya asal lebih baik, merasa kehilangan identitas pribadi, berusaha keras menyerap dan memahami semua kebiasaan di lingkungan baru, menjadi kurang percaya diri, membentuk suatu streatip (pencitraan yang buruk) terhadap kebudayaan yang lain yang ditemui (Suardi, 2014).

#### **D. Aspek – Aspek / Dimensi – Dimensi Gegar Budaya**

Dimensi-dimensi gegar budaya menurut Ward (2001) yang disebut *ABC's of Culture Shock*, yaitu :

1) Perasaan (*Affective*)

Berhubungan dengan perasaan dan emosi yang dapat menjadi positif atau negatif. Individu mengalami kebingungan, cemas, curiga, dan sedih karena datang di lingkungan yang tidak familiar atau lingkungan baru.

2) Perilaku (*Behavior*)

Komponen perilaku (behavioral) mengacu pada usaha yang dilakukan individu untuk mempelajari budaya serta mengembangkan ketrampilan sosial sesuai dengan budaya tersebut. Ketrampilan sosial dapat berupa mempelajari aturan, adat, dan bahasa baik verbal maupun nonverbal. Individu akan mengalami kesulitan dalam memulai dan mempertahankan hubungan harmonis di lingkungan budaya yang baru jika mereka tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan sosial dan relevan dalam budaya tersebut. Perilaku mereka yang tidak tepat secara budaya dapat menimbulkan kesalahpahaman dan dapat menyebabkan pelanggaran. Individu yang tidak terampil secara budaya memiliki kesulitan dalam mencapai tujuan.

### 3) Kognitif (*cognitive*)

Dimensi ini merupakan perubahan persepsi individu dalam identifikasi etnis dan nilai-nilai akibat interaksi budaya. Ketika terjadi interaksi budaya, hilangnya hal-hal yang dianggap benar oleh individu tidak dapat dihindarkan. Misalnya, ketika seseorang dari budaya yang mendominasi pria menemukan diri mereka berada dalam masyarakat yang mengakui kesetaraan gender, maka dalam diri individu akan terjadi konflik antara dua posisi dalam dua kognisi baik pada pendatang asing maupun orang lokal, yang akan mempengaruhi bagaimana mereka melihat diri mereka dan orang lain, dan apakah mereka akan mengubah pandangan mereka untuk menerima kesetaraan gender tersebut dan apakah salah satu pihak akan dipengaruhi untuk mengubah pandangan mereka sebagai akibat kontak budaya.

Pandangan tersebut dapat berupa penafsiran secara fisik, hubungan interpersonal, institusional, peristiwa ekstensial dan spiritual sebagai manifestasi kebudayaan yang mana bervariasi di seluruh budaya.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 aspek *culture shock* yaitu afektif (*affective*), perilaku (*behavior*), dan kognitif (*cognitive*).

## **E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gegar Budaya**

Menurut Perrillo (Suardi, 2014), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi culture shock, yaitu :

- 1) Faktor pergaulan. Individu mengalami ketakutan akan perbedaan pergaulan di lingkungan baru. Ketakutan merasakan individu merasa canggung dalam menghadapi situasi dan tempat tinggal serta suasana baru. Akibat ketidakpahaman mengenai pergaulan, individu merasa asing dengan orang-orang di sekelilingnya.
- 2) Faktor teknologi. Individu merasa takut tidak bisa mengikuti perkembangan teknologi di lingkungan baru.
- 3) Faktor geografis. Faktor lingkungan secara fisik seperti cuaca, perbedaan letak wilayah (pantai atau pegunungan).
- 4) Faktor bahasa keseharian. Ketakutan tidak menguasai atau bahkan tidak mengerti sama sekali bahasa yang digunakan di lingkungan baru.
- 5) Faktor ekonomi. Ketakutan terhadap biaya hidup yang berbeda dan kemungkinan lebih tinggi dibandingkan daerah asal.
- 6) Faktor adat istiadat. Faktor ini merujuk pada tradisi-tradisi yang biasa dilakukan oleh masyarakat di setiap daerah yang memiliki ciri khas kebudayaan yang berbeda-beda.
- 7) Faktor agama. Agama dianggap sebagai salah satu penghambat individu dalam usahanya menyesuaikan diri di lingkungan baru.

## **F. Tahapan Gegar Budaya**

Tahapan dalam culture shock yang dialami individu disebut sebagai kurva U oleh Larry A. Samovar, dkk (Pramono, 2016). Berikut adalah tahapan-tahapan culture shock :

- 1) Fase optimis, fase ini berisikan sukacita, rasa harapan, dan euphoria sebagai individu antisipasi sebelum masuk ke budaya baru.
- 2) Fase kekecewaan, dimana masalah dengan lingkungan baru mulai bermunculan seperti kesulitan berbahasa, system lalu lintas, sekolah baru, dan

lain-lain. Individu dapat menjadi frustrasi dan marah menjadi permusuhan, mudah marah, tidak sabar, hingga tidak kompeten.

- 3) Fase pemulihan atau fase resolusi, individu mulai memahami budaya baru. Secara bertahap, membuat penyesuaian dan perubahan dalam berinteraksi dengan lingkungan baru.
- 4) Fase penyesuaian, individu mulai memiliki elemen kunci dari memahami budaya baru seperti nilai-nilai, adab khusus, pola komunikasi, keyakinan, dan lain-lain. Kemampuan untuk hidup dalam dua budaya yang berbeda biasanya disertai perasaan puas dan menikmati.

#### **G. Menanggulangi Gegar Budaya**

Umamah (Suryandari, 2012), terdapat beberapa cara yang tepat menanggulangi culture shock, antara lain :

- 1) Berteman dengan orang-orang dari budaya baru dan sesama pendatang.
- 2) Belajar mengenai budaya baru.
- 3) Ambil bagian dalam kegiatan budaya.
- 4) Culture shock adalah fenomena alami dan dapat diantisipasi dengan mempelajari komunikasi lintas budaya dan mempelajari bahasa-bahasa asing.

#### **H. Hasil-hasil Penelitian terkait dengan Gegar Budaya**

Xia (2009) melakukan penelitian mengenai Analysis of impact of Culture Shock on Individual Psychology. Hasilnya yaitu gegar budaya dapat menimbulkan depresi, kecemasan, dan perasaan tidak berdaya. Terdapat lima cara yang dilakukan sebelum memasuki lingkungan budaya yang baru yaitu membuat persiapan penuh, memahami fitur budaya yang baru, dan mencari dukungan sosial. Cameron (2010) melakukan penelitian *Managing Culture Shock for First Year International Students Entering Australian Universities*. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa mahasiswa tahun pertama seharusnya memiliki *self-regulation* dan *self-efficacy* yang baik untuk dapat beradaptasi dengan budaya yang baru serta proses pembelajaran yang baru ditingkat universitas.

Devinta, Hidayah & Hendrastomo (2015) melakukan penelitian dengan judul *Fenomena Culture Shock (Gegar Budaya) pada Mahasiswa Perantauan di Yogyakarta*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa culture shock akan dialami oleh semua mahasiswa perantau yang baru memasuki tahap semester awal perkuliahaam hanya saja *culture shock* yang terjadi pada setiap individu berbeda-beda mengenai sejauh mana culture shock mempengaruhi hidupnya. Tingkat keberhasilan dan mengenai gegar budaya sangatlah bergantung pada usaha dan kesungguhan dari masing-masing individu dan memegang tujuan utama merantau. Gegar budaya yang dialami mahasiswa perantau tidka benar-benar menimbulkan rasa putus asa permanen dalam menyelesaikan akademiknya karena mereka lambat laun akan melakukan proses penyesuaian diri.

Suryandari (2012) melakukan penelitian berjudul *Culture Shock Communication Mahasiswa Perantauan di Madura*. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa sebagian besar mahasiswa perantauan merasakan fase optimistik di mana mereka merasa tertantang ketika awal pindah ke Madura. Sebagian merasakan gegar budaya baik fisik maupun emosional. Mahasiswa yang tidak mengalami culture shock berasal dari empat daerah di Madura. Semakin mirip budaya daerah asal dengan budaya daerah baru maka kemungkinan terjadinya gegar budaya semakin kecil.

## **5. Mahasiswa Rantau**

### **A. Definisi Mahasiswa Perantau**

Perantau merupakan individu-individu yang tinggal sementara di tempat baru (Ward, Bochner, & Furnham, 2001). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) mahasiswa adalah individu yang belajar di jenjang perguruan tinggi untuk mencapai keahlian tingkat diploma atau sarjana. Oleh karena itu yang dimaksud dengan mahasiswa perantau adalah orang yang pergi meninggalkan kampung halamannya ke daerah lain untuk menuntut ilmu di Perguruan Tinggi dalam rangka mempersiapkan diri dalam pencapaian sesuatu keahlian tingkat diploma atau sarjana. Mahasiswa rantau memiliki pertimbangan

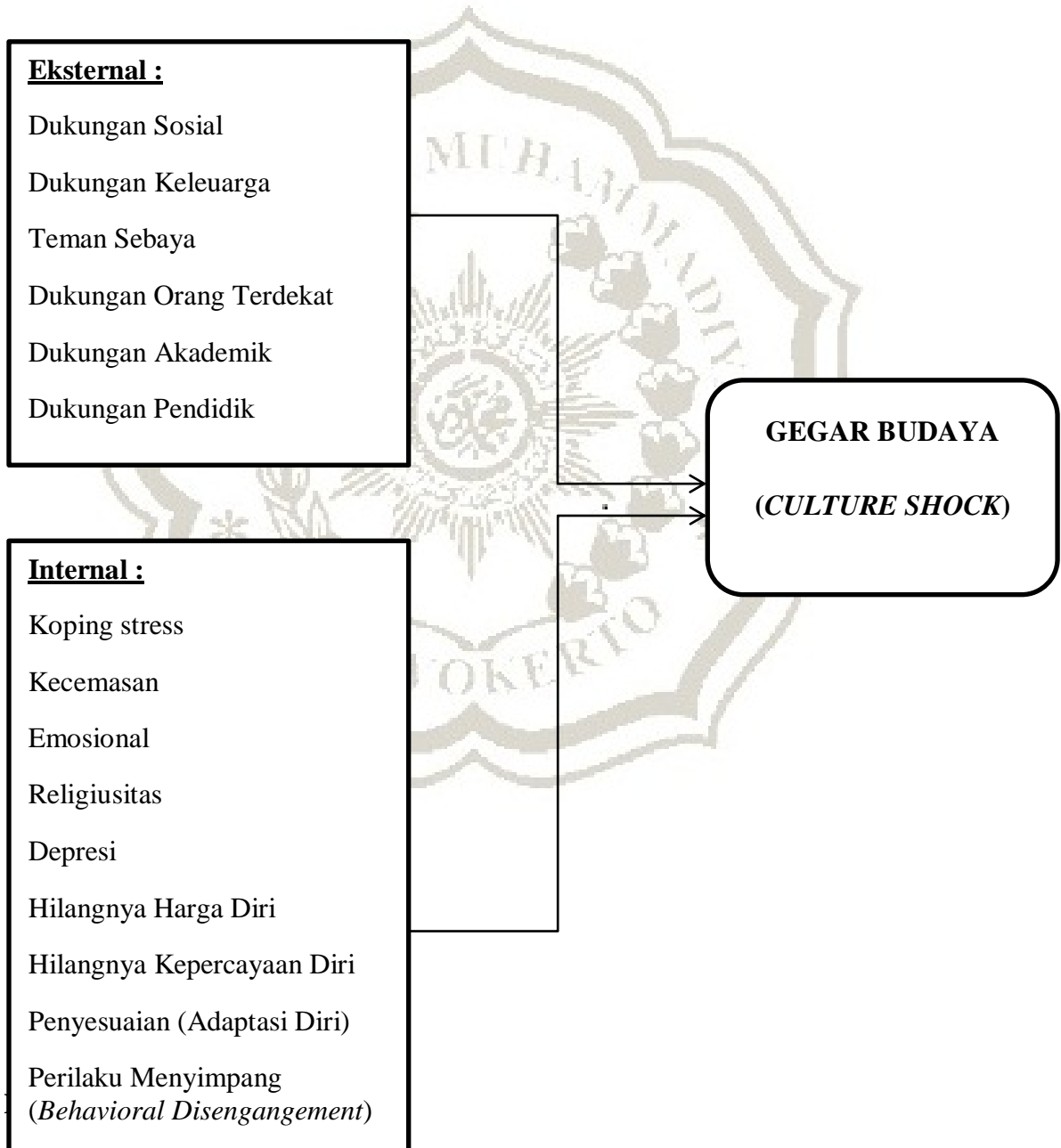
sendiri untuk memilih universitas. Mereka cenderung memilih universitas yang baik untuk memperoleh ilmu dan kemampuan yang berkualitas. Ada banyak Perguruan Tinggi di Indonesia, dan beberapa daerah memiliki universitas terbaik yang sangat diminati. Salah satu universitas swasta yang diminati di Indonesia ialah Universitas Muhammadiyah Purwokerto (Jpn, 2017).

Setiap tahunnya Universitas Muhammadiyah Purwokerto menerima ribuan mahasiswa baru di seluruh Indonesia. Terutama di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto menerima mahasiswa baru dari tahun ke tahun terus bertambah. Mahasiswa-mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto tidak hanya berasal dari kota Purwokerto, namun terdapat juga mahasiswa-mahasiswa yang berasal dari luar daerah. Mahasiswa perantau bisa saja berasal dari daerah dalam provinsi yang sama, luar provinsi, luar pulau, bahkan luar negeri. Tujuan utama mahasiswa perantau menempuh pendidikan di luar daerah mereka ialah untuk memperoleh ilmu pengetahuan. Namun dalam menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi, terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh mahasiswa perantau. Penelitian ini berfokus pada mahasiswa perantau yang berasal dari luar daerah Jawa Tengah atau Pulau Jawa. Pertimbangan ini didasarkan pada hasil survei yang telah dilakukan peneliti pada mahasiswa perantau yang berasal dari provinsi yang sama, hasilnya menunjukkan bahwa perbedaan budaya (bahasa, logat, lalu lintas, nilai, dan norma, serta makanan) yang mereka rasakan tidak signifikan. Secara demografis, semakin jauh jarak daerah asal dengan daerah tempat tinggal yang baru maka perbedaan budaya akan semakin besar (Ward, Bochner, & Furnham. 2001).

## 6. Kerangka Teori Penelitian

Studi Fenomenologi Gegar Budaya Dalam Aspek Koping Stress Dukungan Sosial Pada Mahasiswa Rantau Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

**Gambar 2.1 Kerangka Teori**



## 7. Kerangka Konsep

