



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk membandingkan beberapa literatur penelitian-penelitian terdahulu yang mengangkat fokus permasalahan serupa dengan peneliti.

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Aprian Putra mengenai “Analisis *Cyberbullying* Di Media Sosial Twitter (Studi Pada Akun Twitter @Ahmaddhaniprast periode bulan Februari – Juni 2016). Penelitian ini menggunakan metodologi analisis isi kualitatif. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Aprian mendapatkan kesimpulan bahwa *Cyberbullying* yang dilakukan oleh para penggemar disebabkan kata-kata Ahmad Dhani yang dianggap kasar dan kontroversial. Selain itu faktor kebencian atau ketidaksukaan terhadap sosok Ahmad Dhani yang dikarenakan citra negatif dirinya juga merupakan alasan mengapa *followers* atau pengikut akun media sosial *Twitter* melakukan *cyberbullying* terhadap Ahmad Dhani.

Penelitian terdahulu kedua dari Daniel Steven Nicholas “Analisis Isi *Cyberbullying* Sara Pada Komentar Pemberitaan Pilkada di Detik.com dan Kompas.com”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana jenis-jenis *cyberbullying* tentang SARA pada komentar pemberitaan pilkada pada media daring Detik.com dan Kompas.com. Penelitian ini menggunakan metodologi analisis isi kuantitatif. Hasil penelitian yang telah dilakukan

Daniel mendapatkan kesimpulan bahwa teknik *cyberbullying* yang paling banyak digunakan adalah teknik *flaming*, yaitu salah satu teknik *cyberbullying* dengan tujuan untuk memprovokasi pihak yang dituju atau si korban *cyberbullying*. Dengan angka yang cukup signifikan, dari 402 komentar 397 komentar mengandung unsur *cyberbullying flaming*. 199 komentar pada media Detik.com dan 198 komentar pada Kompas.com.

Dalam penelitian ini yang membedakan dari penelitian sebelumnya selain dari objek penelitian ini mengenai kasus korupsi e-KTP Setya Novanto, total populasi dan sampel yang diambil dalam penelitian ini juga lebih banyak yaitu 730 komentar pada periode 1-30 November 2017. Dalam penelitian ini juga akan fokus pada tiap jenis-jenis *cyberbullying* menurut Nancy Willard, dengan membagi tiap jenisnya ke dalam beberapa indikator secara terperinci.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

	PENELITI 1	PENELITI 2	PENELITI 3
PENELITI	Aprian Putra, (2016), Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.	Daniel Steven Nicholas , Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara, Tangerang.	Katarina Aprilia, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara 2014.

JUDUL	Analisis Cyberbullying Di Media Sosial Twitter (Studi Pada Akun Twitter @Ahmaddhaniprast Periode Bulan Febuari – Juni 2016)	“Analisis Isi <i>Cyberbullying</i> Sara Pada Komentar Pemberitaan Pilkada Di Detik.com dan Kompas.com”	“ <i>Cyberbullying</i> Pada Kolom Komentar Media Online” ( Studi Analisis Isi Kuantitatif Pemberitaan Setya Novanto Terkait Masalah Korupsi e-KTP Pada Kompas.com Periode 1-30 November 2017 )
TUJUAN PENELITIAN	Untuk mengetahui dan menganalisis isi teks cuitan Cyberbullying pengguna twitter terhadap akun twitter @Ahmaddhaniprast.	Untuk mengetahui bagaimana jenis-jenis <i>cyberbullying</i> tentang SARA pada komentar pemberitaan pilkada pada media daring Detik.com dan Kompas.com	Untuk mengetahui seberapa besar persentase dari jenis-jenis <i>cyberbullying</i> yang terjadi dalam kolom komentar di media <i>online</i> Kompas.com terkait kasus korupsi e-KTP yang dilakukan Setya Novanto periode 1-30 November 2017.
Metode	Analisis isi kualitatif	Analisis isi Kuantitatif	Analisis isi kuantitatif.
Konsep / teori	Teori Hyperpersonal model,	Konsep <i>Cyberbullying</i> Nancy Willard	Konsep <i>Cyberbullying</i> Nancy Willard
Pengumpulan data	Observasi, melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan	Dengan mengumpulkan komentar dalam artikel pada portal berita daring Detik.com dan Kompas.com selama periode 1 April sampai 16 April 2017. Dipilih 10, 5 artikel dari Detik.com dan 5 artikel dari Kompas.com.	Mengumpulkan komentar dari pemberitaan pada kasus Setya Novanto korupsi E-KTP.di media <i>online</i> Kompas.com yang membahas. Penentuan populasi komentar dibatasi pada tanggal yang

	<p>dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisis cyberbullying yang dilakukan pengguna twitter terhadap akun twitter @ahmaddhaniprast.</p>	<p>pemilihan artikel tersebut berdasarkan pembahasan artikel mengenai pilkada pada periode ke 2 di tanggal tersebut. Dan penentuan populasi komentar pun dibatasi tanggal yang telah ditentukan peneliti sebagai batasan penelitian di atas.</p>	<p>ditentukan yaitu periode 1-30 November 2017.</p>
<p>Hasil penelitian</p>	<p>Dalam Februari-Juni 2016 tersebut ada sekitar kurang lebih 70 tweet Ahmad Dhani yang banyak menyindir Ahok. Dari 70 tweet tersebut dipilih lagi menjadi 10 tweet untuk dijadikan sampel penelitian. Pemilihan 910 tweet tersebut dipilih kerana dalam 10 tweet tersebut paling banyak netizen yang melakukan cyberbullying.</p>	<p>Dari populasi komentar yang kaji, mendapatkan hasil bahwa teknik <i>cyberbullying</i> yang paling banyak digunakan yaitu teknik <i>flaming</i>, yang merupakan salah satu teknik <i>cyberbullying</i> dengan tujuan untuk memprovokasi pihak yang ditujukan atau si korban <i>cyberbullying</i>. Dengan angka yang cukup signifikan, dari 402 komentar, terdapat 397 komentar mengandung unsur <i>cyberbullying flaming</i>. 199 komentar pada media Detik.com dan 198 komentar pada Kompas.com.</p>	<p>Dari pengumpulan data komentar pada media online Kompas.com periode 1-30 November 2017 terdapat jumlah populasi sebanyak 730 komentar. Jenis <i>cyberbullying</i> yang paling banyak digunakan dalam penelitian ini adalah jenis <i>denigration</i> sebanyak 30,7 % , di mana banyak komentar yang hanya gosip/rumor, bahkan tidak benar guna merusak reputasi atau nama baik Setya Novanto dikolom komentar</p>

			Kompas.com periode 1-30 November 2017.
Persamaan penelitian	Menggunakan pendekatan kuantitatif, menganalisis soal <i>cyberbullying</i> .	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, analisis isi. Menganalisis isi kolom komentar dalam media <i>online</i> .	Menggunakan metode analisis isi kuantitatif, Menganalisis isi kolom komentar di media <i>online</i> yang mengandung jenis-jenis <i>cyberbullying</i> .
Perbedaan penelitian	Metode yang digunakan adalah kualitatif. Menganalisis media yang berbeda yakni media sosial Twitter. Perbedaan lainnya juga terletak pada variabel.	Membandingkan dua media <i>online</i> untuk dijadikan data yaitu Detik.com dan Kompas.com. Selain itu perbedaan terletak pada variabel.	Perbedaan terletak pada pada variabel. Memfokuskan hanya pada kolom komentar media <i>online</i> Kompas.com.

## 2.2 Tinjauan Teori dan Konsep

### 2.2.1 New Media ( media baru)

Seiring perkembangan zaman, jenis media pun semakin beragam. Berawal dari media cetak seperti buku, surat kabar, majalah lalu berkembang ke media penyiaran seperti radio, televisi, dan sebagainya. Hingga kemudian muncul *new media* yang menggabungkan antara teknologi dengan komunikasi. Dari kemunculan media baru ini terjadilah revolusi komunikasi yang secara umum telah mengubah keseimbangan kekuatan dari media ke khalayak. Publik memiliki hak untuk memilih dan

lebih menggunakan media yang ada secara aktif. Jika pada media tradisional khalayak melakukan komunikasi yang hanya satu arah, maka di media baru ini mereka dapat berkomunikasi secara interaktif (Mcquail, 2011, p.44).

Cukup banyak kelebihan yang diberikan dalam media baru ini. Dari segi kecepatan yang pertama, kapasitas dan efisiensi yang lebih baik dibandingkan media-media sebelumnya. Kedua, membuka kemungkinan baru bagi konten, penggunaan dan efek media terhadap khalayak. Anggota baru yang masih mungkin dikategorikan dalam new media sekaligus media massa ini yaitu internet (Mcquail, 2011, p.44).

Livingstone (1999) menjelaskan lebih singkat mengenai sesuatu yang baru dari hadirnya Internet, di mana terdapat kombinasi dari interaktivitas dengan ciri yang inovatif bagi komunikasi massa, yaitu dari segi jenis konten yang tidak terbatas, jangkauan khalayak yang bebas, sifat global dari komunikasi. Pandangan media baru ini menjadi semakin umum (*mainstream*), rutin dan 'Banal' (Mcquail, 2011, p. 151).

Karakteristik yang membedakan media lama dengan masuknya media baru dari perspektif pengguna, menurut Mcquail (2011, p. 153) antara lain,

1. *Interaktivitas* (interactivity) media baru dapat memiliki makna berbeda, tergantung persepsi pengguna dari kualitas media yang objektif.

2. *Sosialbilitas* atau kehadiran sosial dialami oleh pengguna, kontak personal dengan orang lain dapat dimunculkan oleh pengguna media.
3. Kekayaan media, merupakan jangkauan media dapat menjembatani kerangka referensi yang berbeda, mengurangi ambiguitas, memberikan lebih banyak petunjuk, melibatkan lebih banyak indra, dan lebih bersifat personal.
4. Otonomi, di mana derajat seseorang pengguna dapat merasakan kendali atas konten dan pengguna.
5. Unsur bermain-main (*playfulness*), kegunaan untuk hiburan dan kesenangan sebagai lawan dari sifat fungsi dan alat.
6. Privasi, berhubungan dengan kegunaan media atau konten tertentu.
7. Personalisasi, di mana derajat konten dan penggunaan menjadi personal dan unik.

### **2.2.2 Media Online**

Media *online* disebut juga dengan *digital* media adalah media yang tersaji secara *online* di internet. Menurut Romli (2018), pengertian media *online* secara umum diartikan sebagai jenis atau format media yang hanya bisa diakses melalui internet berisikan teks, foto, video, dan suara. Dalam pengertian umum ini, media *online* juga bisa dimaknai sebagai sarana komunikasi secara *online*. *email*, *mailing list* (milis), *website*, blog, *whatsapp*, dan media sosial masuk dalam kategori media *online*.

Sedangkan pengertian media *online* secara khusus, yaitu terkait dengan pengertian media dalam konteks komunikasi massa. Media adalah singkatan dari media komunikasi massa dalam bidang keilmuan komunikasi massa mempunyai karakteristik tertentu, seperti publisitas dan periodisitas (Romli, 2018, p. 33).

Menurut Richard Craig (2005, p.14) jurnalisme *online* merupakan proses penyampaian pesan melalui media *online* (internet) dengan menggabungkan tulisan, audio, dan video, serta memungkinkan pengakses untuk membuka kembali berita yang telah lalu. Definisi tersebut memberikan gambaran yang jelas bahwa pada era berkembang teknologi informasi ini organisasi media tidak hanya bergantung pada satu jenis media dalam menyampaikan informasi.

Menurut James C. Foust (2005) dalam Romli (2018) terdapat karakteristik sekaligus keunggulan dari media *online* yang juga identik dengan karakteristik jurnalistik *online* (Romli, 2018, p. 20) antara lain:

1. *Audience Control* : di mana audiens atau pembacanya dapat lebih bebas memilih berita yang mereka sukai hanya dengan mengklik *link* judul berita yang mereka inginkan.
2. *Nonlienarity* : setiap berita yang disampaikan dapat berdiri sendiri atau tidak berurutan.
3. *Storage and retrieval* : berita atau informasi yang sudah tersimpan atau terarsipkan dapat diakses kembali dengan mudah kapan saja.
4. *Immediacy* : selalu baru, cepat, dan langsung.

5. *Multimedia capability* : bisa menyertakan teks, suara, gambar, video, dan juga komponen lainnya kedalam berita.
6. *Interactivity* : memungkinkan adanya peningkatan partisipasi pembaca seperti adanya kolom komentar dan fasilitas *share* ke dalam media *online* atau media sosial, contohnya seperti yang ada di *facebook*, *twitter*.

### 2.2.3 Cyberbullying

“*Bullying*” yang artinya penindasan sering didefinisikan sebagai tindakan agresif, perbuatan yang dilakukan berulang kali secara sengaja oleh kelompok atau individu dan dari waktu ke waktu terhadap korban yang tidak dapat dengan mudah membela dirinya sendiri. Penindasan adalah bentuk pelecehan yang didasarkan pada ketidakseimbangan atau kekuasaan, itu dapat didefinisikan sebagai penyalahgunaan kekuasaan yang sistematis (Slonje, R. & Smith, P. K. 2008, p.147).

Sebagian besar peneliti di bidang *bullying*, dan agresi lebih umum, membedakan beberapa tipe utama (Rigby, 1997). Kategori yang paling umum menurut Slonje, R. & Smith, P. K. (2008).

1. *Bullying* secara fisik; Agresi fisik termasuk memukul, menendang, meninju, mengambil atau merusak barang; ini, serangan terhadap properti dapat dipertimbangkan secara terpisah.
2. Agresi verbal termasuk menggoda, mengejek, mengancam. Keduanya biasanya merupakan jenis agresi langsung atau tatap muka.

Ruang lingkup telah diperluas untuk memasukkan agresi tidak langsung (dilakukan melalui pihak ketiga), dan agresi relasional (dilakukan untuk merusak hubungan rekan seseorang), atau agresi sosial serupa (dilakukan untuk merusak harga diri atau status sosial) (Slonje, R. & Smith, P. K. 2008, p.147).

Seorang yang menjadi korban *bullying* akan mengalami kesulitan dalam penyesuaian diri secara emosional dan dalam lingkungan sosial, kesulitan untuk berteman, memiliki hubungan yang buruk dengan teman sekelas, dan mengalami kesepian. Anak yang menjadi korban *bullying* akan menjadi tegang, cemas, dan takut. Selain itu, *bullying* juga dapat mempengaruhi konsentrasi dan perfoma di sekolah, dapat juga mengakibatkan seorang anak menghindar untuk pergi ke sekolah. Apabila tindakan *bullying* terus berlangsung, dapat mempengaruhi *self-esteem* dan *self-worth* korban *bullying*. Hal tersebut juga dapat menyebabkan korban mengalami isolasi sosial, menarik diri, menjadi depresi, cemas, dan merasa tidak aman (Willard, 2007, p.47-48).

Penelitian menunjukkan bahwa beberapa tahun kemudian, lama setelah peristiwa *bullying*, korban remaja yang sudah menjadi dewasa tetap memiliki tingkat depresi yang lebih tinggi dan harga diri yang lebih rendah dibanding orang dewasa lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku *bullying* memiliki konsekuensi yang berjangka waktu panjang (Willard, 2007, p.48).

Dalam beberapa tahun terakhir bentuk baru agresi atau *bullying* muncul, berlabel "*cyberbullying*", di mana agresi terjadi melalui perangkat teknologi modern, dan secara khusus telepon seluler atau internet. Penelitian tentang topik ini masih pada tahap awal penyelidikan; hanya fenomena muncul beberapa tahun yang lalu, seperti penggunaan perangkat elektronik seperti komputer dan ponsel yang dimiliki oleh anak muda meningkat (Slonje, R. & Smith, P. K. 2008, p.147).

Menurut Willard (2007), *cyberbullying* adalah mengirim atau memasang materi yang membahayakan atau terlibat dalam bentuk lain dari agresi sosial yang menggunakan internet atau teknologi digital lainnya. Komunikasi secara *online* ini bisa membahayakan karena dapat terjadi setiap hari dan setiap waktu. Teks dan gambar yang merusak dapat disebarluaskan secara luas dan tidak mungkin dihapuskan sepenuhnya (Willard, 2007, p.1).

Definisi *cyberbullying* menurut Hinduja dan Patchin (2014) merupakan ancaman yang disengaja dan dilakukan berulang kali melalui penggunaan komputer, ponsel, dan perangkat elektronik lainnya. Dalam definisi tersebut terdapat empat elemen penting, yaitu: (a) *willful* (disengajakan), yang maksudnya perilaku tersebut telah dilakukan secara sengaja, bukan secara kebetulan; (b) *repeated* (berulang), yaitu perilaku intimidasi yang mencerminkan sebuah pola perilaku, bukan hanya satu insiden atau kejadian yang terisolasi; (c) *harm* (ancaman), yaitu target individu harus mempersepsikan bahwa ancaman telah ditimbulkan; (d) komputer, ponsel,

dan perangkat elektronik lainnya, yaitu penggunaan media yang membedakan *cyberbullying* dari *bullying* tradisional (Hinduja & Patchin, 2009, p.5).

Semenjak kehadiran *cyberbullying*, terdapat dampak khususnya dampak secara emosional yang lebih besar dibandingkan dengan *bullying* tradisional. Menurut Willard (2007), hal tersebut disebabkan oleh beberapa alasan, yaitu; (a) komunikasi secara *online* dapat menjadi sangat kasar dan kejam; (b) *Cyberbullying* dapat terjadi setiap hari, selama seseorang menggunakan perangkat elektronik; (c) foto ataupun perkataan yang bermaksud merendahkan dapat disebarluaskan ke seluruh dunia dan akan menjadi sangat sulit untuk mengambilnya atau menghapusnya kembali; (d) terkadang *cyberbullying* merupakan anonim sehingga sulit bagi korban untuk mengetahui siapa yang dapat dipercayai; (e) norma sosial pada beberapa komunitas remaja mendukung tindakan *cyberbullying* sehingga adanya ekspektasi bahwa korban seharusnya menganggap hal yang dialami adalah hal yang biasa (Willard, 2007, p.48).

### 2.2.3.1 Jenis-jenis *Cyberbullying*

Willard (2007) membagi *cyberbullying* dalam beberapa jenis-jenis, di antaranya *Flaming* (berapi-api), *Harassment* (gangguan), *Denigration* (pencemaran nama baik), *impersonation* (penyamaran), *outing* (penyebaran) atau *trickery* (tipu daya), *exclusion* (pengucilan), *cyberstalking* (merendahkan).

Jenis *cyberbullying* yang pertama *flaming* yang memiliki arti berapi-api yang maksudnya argumen atau pesan singkat melalui online yang terjadi antara dua protagonis atau lebih dengan menggunakan bahasa yang tidak sopan, kasar, menghina, vulgar, serta terkadang mengancam. Istilah “flaming” bermaksud isi pesan yang penuh amarah (Willard, 2007, p.5-6).

*Harassment* atau gangguan, yaitu bentuk pengiriman pesan yang berisikan pesan buruk, jahat, menghina kepada target individu secara berulang-ulang dilakukan melalui email, pesan singkat, maupun jalur komunikasi pribadi (Willard, 2007, p.6).

*Denigration* yang artinya pencemaran nama baik adalah perkataan atau gosip dan rumor yang berbahaya, tidak benar mengenai target individu yang disebarkan secara *online* atau diumbar ke orang lain dengan tujuan untuk merusak reputasi dan nama baik orang tersebut. Subkategori khusus dari *denigration* contohnya seperti mengunggah foto digital yang sudah diubah secara digital seperti menempatkan muka target pada foto seksual yang vulgar. Jenis *cyberbullying denigration* juga sering digunakan oleh siswa terhadap karyawan sekolah. Seorang siswa atau sekelompok siswa yang marah dengan seorang guru atau administrator tertentu dapat membuat situs web yang mengejek guru atau administrator. Atau seorang siswa dapat mengirim komentar yang tidak menarik dan tidak benar tentang seorang

guru atau administrator dalam kelompok diskusi atau blog (Willard, 2007, p.7-8).

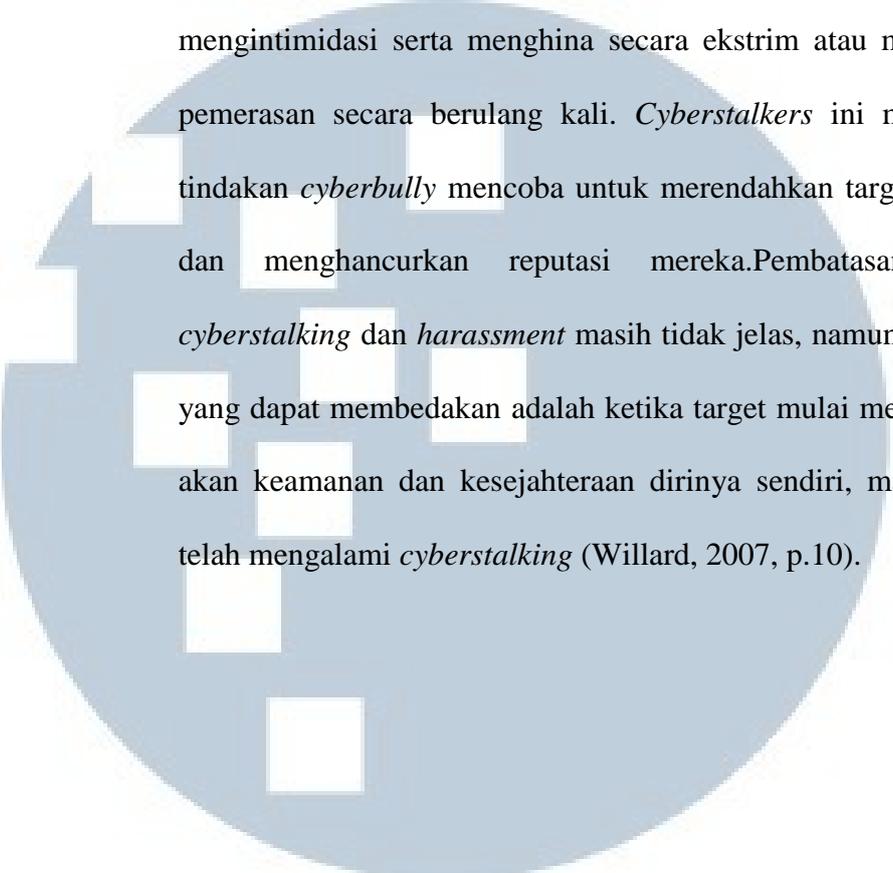
*Impersonation* yang memiliki arti meniru atau penyamaran adalah suatu tindakan seorang *cyberbully* (pelaku *cyberbullying*) yang berpura-pura atau menyamar menjadi target individu kemudian mengirimkan pesan atau materi yang tidak baik dengan tujuan untuk merusak reputasi target. Hal tersebut dapat terjadi pada halaman situs pribadi target, profil, *blog*, atau melalui bentuk komunikasi apapun (Willard, 2007). Contoh dari tindakan *impersonation* ini ketika penukaran kata sandi yang sering terjadi di antara remaja putri sebagai bukti dari persahabatan sejati, namun hal tersebut yang memberikan kesempatan kepada *cyberbully* untuk mengakses akun target dan berpose sebagai target. Sekalinya *cyberbully* memiliki kemampuan untuk menyamar sebagai target, tindakan yang dilakukan dapat memperluas menjadi berbagai bentuk *cyberbullying* yang lain atau dapat meliputi *cyberthreat* (Willard, 2007, p.8).

*Outing* atau penyebaran adalah mengunggah, mengirim, menyebarkan rahasia orang lain, khususnya komunikasi atau foto-foto yang mengandung informasi pribadi yang intim atau memalukan. Bentuk umum dari *outing* adalah *cyberbully* menerima pesan *e-mail* dari target yang mengandung informasi

pribadi yang intim dan menyebarkannya kepada orang lain (Willard, 2007). *Trickery* (tipu daya) juga merupakan salah satu bagian dari *outing*. Target dapat ditipu untuk berpikir bahwa suatu komunikasi atau pengiriman foto adalah bersifat pribadi ketika *cyberbully* bermaksud untuk mengelabui sasaran atau target agar mengomunikasikan atau mengungkapkan sesuatu yang informasi rahasia atau foto pribadinya yang kemudian akan disebarluaskan melalui *online* kepada orang lain atau digunakan sebagai ancaman (Willard, 2007, p.8-9).

*Exclusion* atau pengecualian, berhubungan dengan menunjukkan orang-orang yang merupakan anggota dari kelompok tertentu dan orang yang dikucilkan dari kelompok tersebut, *exclusion* secara sengaja dan kejam mengeluarkan seseorang dari grup *online*. Dampak emosional dari *exclusion* ini bisa berbahaya. Contoh tindakan *exclusion* dapat terjadi pada isi dari pesan singkat yang mengeluarkan seseorang dari daftar teman dari sekelompok siswa, untuk para remaja pengecualian dari daftar teman merupakan penolakan akhir. *Exclusion* atau pengecualian ini dapat terjadi di lingkungan permainan *online*, lingkungan blog grup, atau lingkungan komunikasi yang dilindungi kata sandi lainnya (Willard, 2007, p.9-10).

*Cyberstalking* atau merendahkan, adalah pengiriman berulang pesan-pesan berbahaya yang meliputi ancaman yang

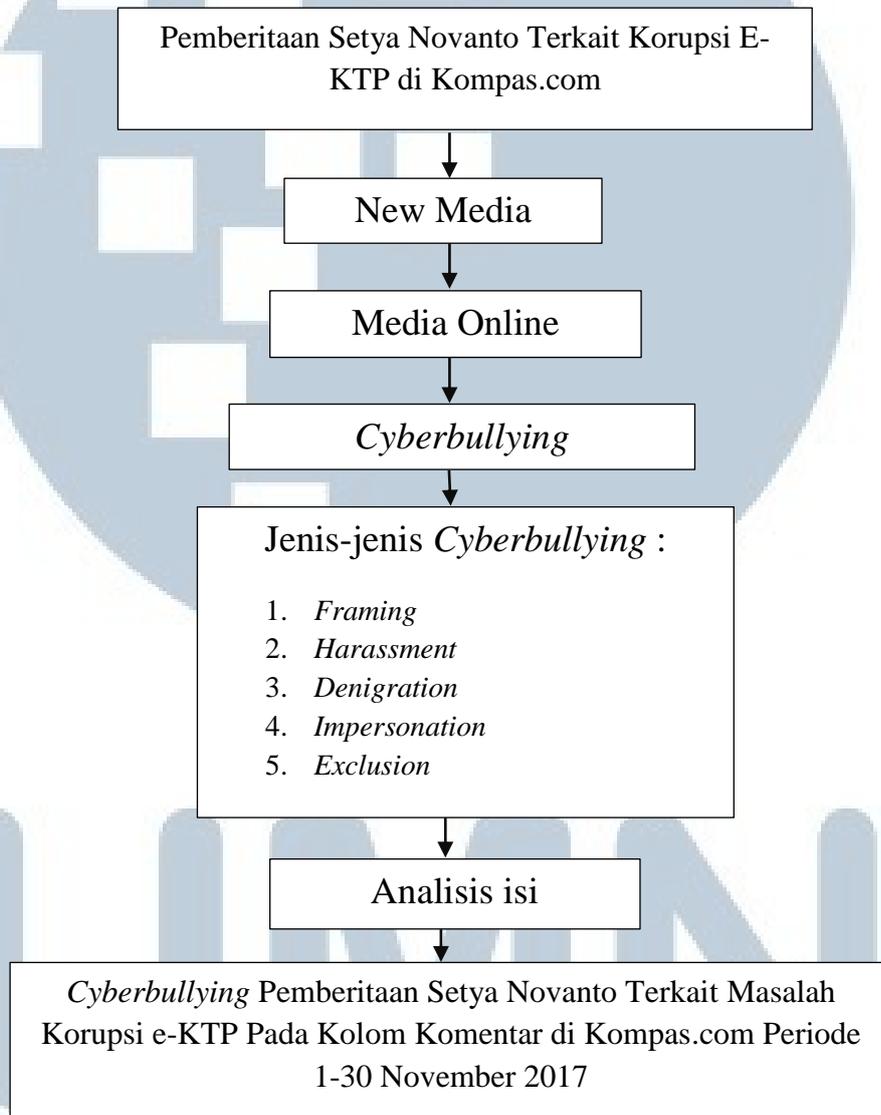


mengintimidasi serta menghina secara ekstrim atau melibatkan pemerasan secara berulang kali. *Cyberstalkers* ini merupakan tindakan *cyberbully* mencoba untuk merendahkan target mereka dan menghancurkan reputasi mereka. Pembatasan antara *cyberstalking* dan *harassment* masih tidak jelas, namun indikator yang dapat membedakan adalah ketika target mulai merasa takut akan keamanan dan kesejahteraan dirinya sendiri, maka target telah mengalami *cyberstalking* (Willard, 2007, p.10).

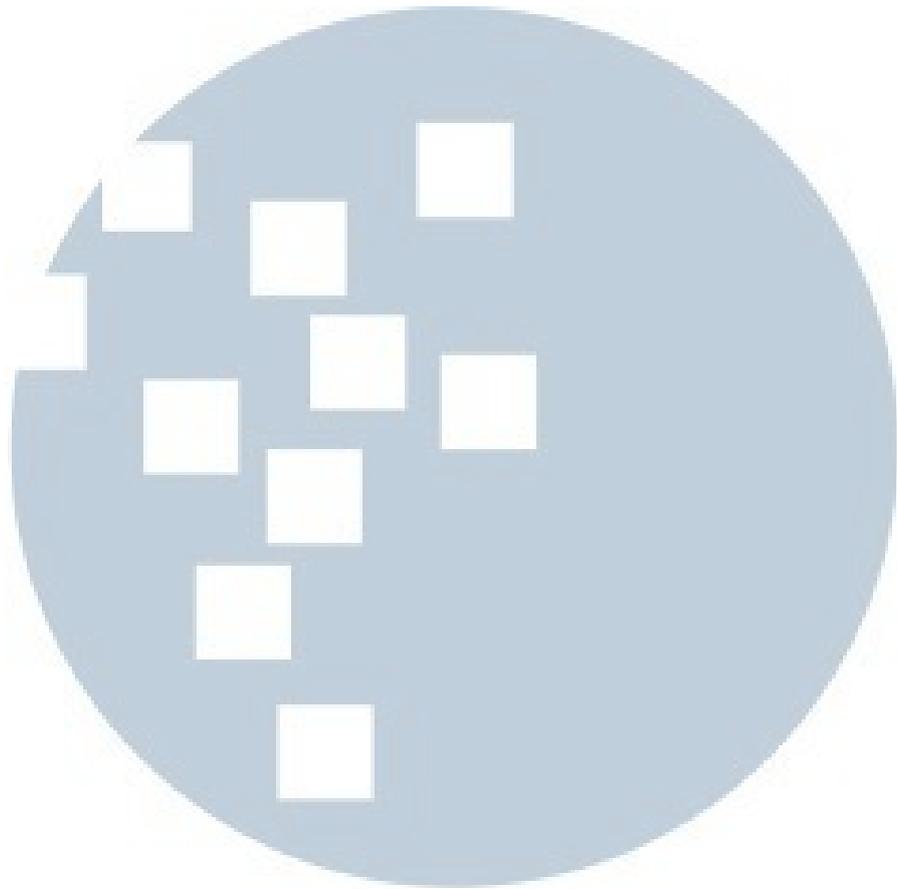
UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.3 Kerangka Pemikiran

**Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran Peneliti**



UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA