

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori, hipotesis penelitian dan studi terkait yang mendukung analisis penelitian.

2.1. Landasan Teori

Landasan teori di bawah ini membahas variabel yang digunakan dalam proses penelitian antara lain, transportasi, pendapatan, tarif, jam kerja dan jumlah orderan. Berikut penjelasan dari masing-masing variabel:

2.1.1. Transportasi

Menurut Abbas (2016) transportasi merupakan kegiatan yang perpindahan penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya. Unsur transportasi yang terpenting ada dua yaitu perpindahan dan perubahan (Nugroho, 2020). Perpindahan yang dimaksud adalah terjadi pergerakan dari satu tempat ke tempat lainnya sedangkan untuk perubahan ketika barang atau jasa tersebut berpindah maka akan terjadi perubahan dalam bentuk imbal jasa yang telah dilakukan baik itu berbentuk uang ataupun barang.

Fungsi utama dari transportasi sebagai penyokong ekonomi dalam suatu usaha (Kamaluddin, 2003). Sehingga dapat dijelaskan bahwa transportasi ini bersifat ekonomis dalam berbagai kegiatan macam usaha untuk yang berhubungan dengan masyarakat. Kebutuhan transportasi yang menunjang masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari terkait dalam mencari pendapatan mereka semakin

hari dipermudah. Transportasi yang dulunya berbentuk konvensional sekarang menjadi transportasi yang berbasis online dengan hadirnya aplikasi dalam smartphone dari setiap individu yang bisa mengakses internet. Banyaknya peluang dari hadirnya teknologi membuat banyak perusahaan transportasi saat ini bergerak menjadi online karena dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan mobilisasi (Kurnianti, 2017).

2.1.2. Teori Pendapatan

Pendapatan adalah hal yang penting karena mengukur kemampuan dari daya beli masyarakat (Jemadi dan Dwiyanto, 2015). Pendapatan merupakan penambahan aset karena terjadi penambahan operasional perusahaan atau pengurangan kewajiban yang disebabkan oleh penyelesaian suatu layanan atau pengiriman barang (Richmayati et al, 2022). Ciri-ciri perusahaan yang menerima pendapatan dari konsumen akhir karena terjadi perilaku bahwa konsumen tersebut membayar sejumlah uang untuk melakukan pembelian (Jemadi dan Dwiyanto, 2015). Sehingga, ketika masyarakat dari sisi penjual dan pembeli bertemu, akan cenderung terjadi transaksi antara mereka dimana penjual melakukan pemberian barang atas pembelian yang dilakukan oleh konsumen akhir.

Selain itu, pendapatan juga dianggap sebagai ukuran dalam menilai dari keberhasilan suatu usaha dalam perusahaan serta menjadi faktor penentu dalam kelangsungan suatu usaha (Wanda & Prasetyanta, 2021). Hal ini juga di dukung dari pernyataan Phahlevi (2013) bahwa pendapatan diartikan sebagai besaran jumlah uang yang diterima oleh perorangan atau badan usaha dalam jangka waktu

tertentu. Ketika pendapatan seseorang mengalami kenaikan, maka akan mengurangi jumlah angka kemiskinan dan menjadikan secara tidak langsung angka pengangguran juga ikut turun (Ronaldo, 2019).

Pendapatan juga dapat diartikan sebagai bentuk dari implementasi program pemerintah dalam bentuk kebijakan ekonomi yang dikeluarkan. Ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan tersebut maka masyarakat juga akan berusaha untuk mengembangkan kegiatan ekonomi dan mempertinggi pendapatan (Egeten et al., 2022). Di sisi lain, pendapatan juga akan meningkat ketika konsumsi dari masyarakat juga ikut naik (Aziah & Adawia, 2018).

2.1.3. Tarif

Tarif merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan berdasarkan sejumlah pertimbangan tertentu yang hasilnya berupa nominal atau nilai yang setara dengan apa yang diberikan dari pemberi kebijakan tarif tersebut (Widjaja & Indrawati, 2018). Tarif dalam konteks penggunaan jasa transportasi online yaitu jasa yang telah dilakukan oleh driver atas kewajiban yang telah dilakukan untuk mengantarkan ke tempat tujuan penumpang sedangkan penumpang membayar sejumlah nominal uang yang menjadi hak bagi pengemudi transportasi online (Nugroho, 2020).

Dampak dari adanya tarif juga akan mempengaruhi banyak atau sedikitnya penumpang yang mau untuk membayarkan sejumlah uang kepada pengemudi transportasi online (Sunarto & Fatimah, 2016). Semakin tinggi tarif yang ditetapkan atau dibebankan kepada masyarakat, akan semakin tinggi pula

masyarakat enggan untuk menggunakan jasa transportasi online. Untuk itu dibutuhkan tarif yang sesuai agar perusahaan dapat terus berjalan walaupun sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah, agar tidak terjadi sepi penumpang yang melakukan pemesanan transportasi online (Arianto et al, 2021).

Adapun indikator yang dapat mengukur tarif angkutan ini merujuk pada Armstrong (2018) yaitu keterjangkauan tarif, kesesuaian tarif dengan kualitas pelayanan yang diberikan, kesesuaian harga dengan manfaatnya dan kesesuaian harga dengan kemampuan atau daya saing harga (Kotler & Armstrong, 2018).

2.1.4. Jam kerja

Analisis jam kerja adalah salah satu bagian dari pembelajaran dalam teori ekonomi mikro, terkhususnya pada teori mengenai penawaran tenaga kerja dengan ketersediaan individu untuk bekerja dengan harapan mendapatkan penghasilan. Ketersediaan jam kerja yang dimiliki oleh setiap individu merupakan keputusan individu berkaitan lama dan pendeknya jam kerja yang akan diambil (Nicholson, 2002). Ketika menambah jam kerja yang akan diambil maka akan mendapatkan hak lebih banyak dari waktu yang sudah ditetapkan seharusnya.

Jam kerja adalah lamanya waktu yang dicurahkan oleh seseorang dalam melayani orang lain atau konsumen (Rusmusi & Maghfira, 2018). Agar suatu bisnis dikatakan lancar maka penetapan jam kerja inilah yang membuat agar bisnis tersebut teratur dan tidak merugikan kedua belah pihak yaitu antara penjual dengan pembeli. Semakin lama orang bekerja maka akan menambah beban kerja mereka.

Waktu kerja dalam UU No. 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan adalah waktu untuk melakukan pekerjaan, dapat dilaksanakan pada siang hari dan/atau malam hari, siang hari adalah waktu antara pukul 06.00 sampai pukul 18.00, malam hari adalah waktu antara pukul 18.00 sampai dengan pukul 06.00, seminggu adalah waktu selama 7 hari (pasal 1 ayat 22). Dalam UU No. 25 Tahun 1997 waktu kerja siang hari 7 jam/hari, 6 hari kerja dalam seminggu (pasal 100 (2) poin a.1), atau 8 jam/hari, dengan 5 hari kerja/minggu (pasal 100 (2) poin a.2), sedangkan untuk jam kerja malam hari 6 jam/hari dengan 6 hari kerja (pasal 100 poin b.1) atau 7 jam/hari untuk 5 hari kerja (pasal 100 (2) poin b.2).

2.1.5. Jumlah Orderan

Jumlah orderan merupakan seberapa banyak permintaan konsumen yang menggunakan jasa layanan transportasi (Hartadi & Rusdiansyah, 2019). Jumlah ini berkaitan dengan teori permintaan seperti yang ada dalam penelitian ini dimana ada kebutuhan di dalamnya akan tercipta juga permintaan dari masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan. Banyaknya jumlah orderan dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti selera hingga kebutuhan, untuk itu Go-Jek dalam menyejahterakan driver yang bertugas memikirkan bagaimana cara untuk menjadi yang terbaik agar jumlah orderan setiap hari semakin meningkat dan driver mendapatkan kesejahteraan dari hasil jasa yang telah dilakukan.

Pada perusahaan jasa transportasi online seperti Go-Jek ini jumlah orderan sangat berpengaruh terhadap pendapatan dari seorang driver karena di dalamnya terdapat bonus yang diberikan jika driver sudah melakukan perjalanan atau

mengantar konsumen lebih dari 10 kali (Wanda & Prasetyanta, 2021). Adapun indikator yang dapat mengukur jumlah orderan adalah selera konsumen, kesesuaian harga, ketepatan waktu.

2.2. Penelitian Terdahulu

Pada sub bab ini peneliti ingin menjabarkan penelitian dari jurnal yang sudah peneliti kumpulkan untuk membantu memperkaya dari teori-teori yang sudah didapatkan dan sebagai dasar untuk mengkaji lebih dalam penelitian ini. Pada bagian ini peneliti melampirkan berbagai hasil penelitian yang terkait dengan yang sudah terpublikasi maupun yang ada dipublikasikan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Saskia *et al.* (2002) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Manado, 2022” Hasil dalam penelitian ini adalah tarif berpengaruh signifikan terhadap pendapatan *driver* ojek *online*, jam kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *driver* ojek *online* dan jumlah poin berpengaruh signifikan terhadap pendapatan ojek *online*.

Kedua yang dilakukan oleh Nugroho (2020) yang berjudul “Analisis Pengaruh Biaya Operasional, Jam Kerja, Teknologi dan Lokasi Mangkal terhadap Pendapatan *Driver* ojek *online* di Kota Bojonegoro, 2020” Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah biaya operasional berpengaruh signifikan terhadap pendapatan ojek *online*, jam kerja berpengaruh negatif terhadap pendapatan ojek

online, teknologi berpengaruh signifikan terhadap pendapatan ojek *online*, lokasi mangkal berpengaruh negatif terhadap pendapatan ojek *online*.

Ketiga dilakukan oleh Wanda dan Agus Prasetyanta (2021) yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja, Jam Kerja, dan Jumlah Orderan terhadap Pendapatan *Driver Ojek Online* di Kota Yogyakarta, 2021” Hasil yang didapatkan adalah pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap pendapatan ojek *online*, jam kerja berpengaruh positif terhadap pendapatan ojek *online*, jumlah orderan berpengaruh positif terhadap pendapatan ojek *online*.

Keempat dilakukan oleh Rusidyanto *et al.* (2021) yang berjudul “Dampak Kenaikan Tarif Ojek *Online* terhadap pendapatan pengemudi, Tinjauan Sebelum Covid-19, 2021” Hasil penelitian ini terdapat pengaruh signifikan antara kenaikan tarif dengan pendapatan ojek *online*.

Kelima dilakukan oleh Hartadi dan Rusdiansyah (2019) yang berjudul “Pengaruh Tarif, Jam Kerja dan Jumlah Orderan Terhadap Pendapatan *Driver Go-Jek* di Kota Banjarmasin, 2019” Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan peneliti, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa tarif, jam kerja dan jumlah orderan berpengaruh signifikan terhadap pendapatan *driver go-jek* di Banjarmasin.

Keenam dilakukan oleh Susilawati *et al.* (2018) yang berjudul “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan *Driver Gojek* Di Sukabumi, 2018”. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor – faktor yang paling mempengaruhi pendapatan *driver Gojek* sebesar 75% adalah pesaing baru dan sistem poin, dimana

pesaing baru seperti *Grab* juga mulai berkembang di kota Sukabumi. Sedangkan sisanya 25% adalah kenaikan Bahan Bakar Minyak (BBM).

Ketujuh dilakukan oleh Cahyadi (2017) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan *Driver Go-jek Online* Di Kota Malang, 2017”. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa faktor tingkat usia, jumlah penumpang, jam kerja, dan tingkat pendidikan secara bersama-sama mempengaruhi pendapatan *driver gojek* di Kota Malang.

Kedelapan penelitian yang dilakukan oleh Alfadri (2019) yang berjudul “Pengaruh Adanya Transportasi *Online* Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Melalui Variabel Pengangguran Di Kota Medan” hasil yang didapatkan adalah adanya sistem transportasi *online (GO-JEK)* dalam mengurangi tingkat pengangguran, pengaruh adanya transportasi *online (GO-JEK)* dalam mensejahterakan masyarakat.

Kesembilan penelitian yang dilakukan oleh Fakhriyah (2020) yang berjudul “Pengaruh Layanan Transportasi *Online (GOJEK)* Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi, 2020” Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa keberadaan layanan transportasi *online (gojek)* berpengaruh kepada perluasan lapangan kerja bagi masyarakat di Kota Cimahi, karena dibuktikan *Gojek* mampu membuat lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat yang belum bekerja dan dapat meningkatkan pendapatan mereka.

Kesepuluh dilakukan oleh Sintya *et al.* (2019) yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Go-Jek Online* Pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado, 2019”. Hasil dari penelitian ini

adalah harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (sig, 0,000 < 0,05).

Berdasarkan uraian diatas mengenai penelitian terdahulu ini juga dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti, Judul dan Tahun Penelitian	Variabel	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
Saskia <i>et al.</i> , (2022) “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan <i>Driver Grab Bike</i> di Kota Manado, 2022”	Tarif, jam kerja, jumlah poin	Analisis regresi berganda dengan OLS (<i>ordinary least square</i>)	Tarif berpengaruh signifikan terhadap pendapatan <i>driver</i> ojek <i>online</i> , jam kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>driver</i> ojek <i>online</i> dan jumlah poin berpengaruh signifikan terhadap pendapatan ojek <i>online</i> .
Nugroho (2020) “Analisis Pengaruh Biaya Operasional, Jam Kerja, Teknologi dan Lokasi Mangkal terhadap Pendapatan <i>Driver</i> ojek <i>online</i> di Kota Bojonegoro, 2020”	Biaya operasional, jam kerja, teknologi dan lokasi mangkal	Analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik	Biaya operasional berpengaruh signifikan terhadap pendapatan ojek <i>online</i> , jam kerja berpengaruh negatif terhadap pendapatan ojek <i>online</i> , teknologi berpengaruh signifikan terhadap pendapatan ojek <i>online</i> , lokasi mangkal berpengaruh negatif terhadap pendapatan ojek <i>online</i> .
Wanda dan Agus Prasetyanta (2021). “Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja, Jam Kerja, dan Jumlah Orderan terhadap Pendapatan <i>Driver</i> Ojek <i>Online</i> di	Pengalaman kerja, jam kerja dan jumlah orderan.	Analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik	Pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap pendapatan ojek <i>online</i> , jam kerja berpengaruh positif terhadap pendapatan ojek <i>online</i> , jumlah orderan berpengaruh positif terhadap pendapatan ojek <i>online</i> .

Kota Yogyakarta, 2021”			
Rusidyanto <i>et al.</i> (2021). “Dampak Kenaikan Tarif Ojek <i>Online</i> terhadap pendapatan pengemudi, Tinjauan Sebelum Covid-19, 2021”	Tarif	CSI (<i>customer satisfaction index</i>), MIS (<i>mean important score</i>), WF (<i>weight factor</i>)	Terdapat pengaruh signifikan antara kenaikan tarif dengan pendapatan ojek <i>online</i> .
Hartadi dan Rusdiansyah (2019). “Pengaruh Tarif, Jam Kerja dan Jumlah Orderan Terhadap Pendapatan <i>Driver Go-Jek</i> di Kota Banjarmasin, 2019”	Tarif, jam kerja dan jumlah orderan.	Analisis model regresi linier berganda,	Tarif, jam kerja dan jumlah orderan berpengaruh signifikan terhadap pendapatan <i>driver go-jek</i> di Banjarmasin.
Susilawati <i>et al.</i> (2018). “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan <i>Driver Gojek</i> Di Sukabumi, 2018”.	Pesaing baru, system poin	Analisis regresi berganda dengan OLS (<i>ordinary least square</i>)	Faktor – faktor yang paling mempengaruhi pendapatan <i>driver Gojek</i> sebesar 75% adalah pesaing baru dan sistem poin, dimana pesaing baru seperti <i>Grab</i> juga mulai berkembang di kota Sukabumi. Sedangkan sisanya 25% adalah kenaikan Bahan Bakar Minyak (BBM).
Cahyadi (2017) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan <i>Driver Go-jek Online</i> Di Kota Malang, 2017”	Tingkat usia, jumlah penumpang, jam kerja, tingkat pendidikan	Uji asumsi klasik	Faktor tingkat usia, jumlah penumpang, jam kerja, dan tingkat pendidikan secara bersama-sama mempengaruhi pendapatan <i>driver gojek</i> di Kota Malang.
Alfadri (2019) “Pengaruh Adanya Transportasi <i>Online</i> Terhadap Kesejahteraan	Transportasi online	Analisis <i>Struktural Equation Modeling</i>	Sistem transportasi <i>online (GO-JEK)</i> dalam mengurangi tingkat pengangguran, pengaruh adanya transportasi <i>online (GO-JEK)</i> dalam mensejahterakan masyarakat.

Masyarakat Melalui Variabel Pengangguran Di Kota Medan”			
Fakhriyah (2020) “Pengaruh Layanan Transportasi Online (GOJEK) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi, 2020”	Layanan transportasi online	Analisis data SPSS V21	Keberadaan layanan transportasi <i>online</i> (<i>gojek</i>) berpengaruh kepada perluasan lapangan kerja bagi masyarakat di Kota Cimahi, karena dibuktikan <i>Gojek</i> mampu membuat lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat yang belum bekerja dan dapat meningkatkan pendapatan mereka.
Sintya <i>et al.</i> , (2019) “Pengaruh Harga Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi <i>Go-Jek Online</i> Pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado, 2019”	Harga dan kualitas layanan.	Analisi regresi linier berganda	Hasil dari penelitian ini adalah harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (sig, 0,000 < 0,05).

2.3.Hipotesis Penelitian

2.3.1. Pengaruh Tarif terhadap Pendapatan *Driver Go-Jek*

Tarif merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan berdasarkan sejumlah pertimbangan tertentu yang hasilnya berupa nominal atau nilai yang setara dengan apa yang diberikan dari pemberi kebijakan tarif tersebut (Widjaja & Indrawati, 2018). *Driver Go-Jek* menggunakan sistem tarif dalam setiap trip yang ada untuk mendapatkan sejumlah uang, sejumlah uang tersebut disebut pendapatan

bagi *driver Go-Jek* karena ketika driver melakukan perjalanan atau pengantaran dari penumpang yang melakukan pemesanan akan membayarkan sejumlah uang sehingga terciptalah transaksi.

Penumpang yang sudah melakukan penggunaan layanan yang diberikan oleh pengemudi Go-Jek akan mendapatkan tarif dari *driver* sebagai balas jasa karena telah melakukan pengantaran penumpang dari titik awal ke titik akhir. Tarif tersebut berkaitan dengan pendapatan karena tarif merupakan hasil dari *driver* setelah melakukan kegiatan atau aktivitas mengemudi atas jasa yang telah diberikan (Egeten, 2022).

Pernyataan lainnya juga dikemukakan oleh Risdiyanto (2021) mengenai hubungan dan pengaruh dari adanya tarif. Ketika tarif diberlakukan oleh pihak ketiga ataupun pemerintah ikut naik maka secara tidak langsung pendapatan dari pihak yang bersangkutan akan juga naik. Hal tersebut yang mendasari bahwa terdapat hubungan dan pengaruh antara tarif yang diberikan *Go-Jek* sebagai perusahaan jasa transportasi *online* terhadap pendapatan bagi *driver* yang bekerja di dalam perusahaan. Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa:

H₁ : Diduga tarif berpengaruh positif terhadap pendapatan *driver GORIDE* di Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

2.3.2. Pengaruh Jam Kerja terhadap Pendapatan *Driver Go-jek*

Jam kerja adalah lamanya waktu yang dicurahkan oleh seseorang dalam melayani orang lain atau konsumen (Rusmusi & Maghfira, 2018). Berdasarkan pengertian tersebut maka objek dalam penelitian ini mengalami peristiwa tersebut karena adanya jam kerja yang harus dipenuhi untuk memenuhi target yang diharapkan bagi *driver GORIDE*. Terdapat pengaruh ketika jam kerja dilaksanakan oleh seseorang dalam memenuhi suatu kegiatan. Salah satu pengaruh yang dirasakan adalah dengan adanya penambahan pendapatan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2020) mengatakan bahwa jam kerja dapat diartikan sebagai kegiatan yang dapat menghasilkan sesuatu karena sudah mencurahkan waktunya. Hasil yang didapatkan bisa berupa upah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dari seseorang yang sudah meluangkan waktunya untuk bekerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketika seseorang bekerja dengan waktu yang telah ditentukan maka akan menerima pendapatan dari hasil yang telah dikerjakan dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Diduga jam Kerja berpengaruh terhadap pendapatan *driver Go-Ride* di Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

2.3.3. Pengaruh Jumlah Orderan terhadap Pendapatan *Driver Go-Jek*

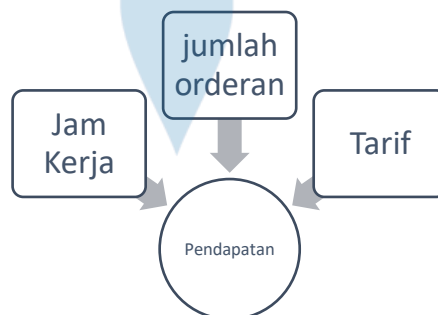
Jumlah orderan menurut Hartadi dan Rusdiansyah (2019) merupakan seberapa banyak permintaan konsumen yang menggunakan jasa layanan transportasi. Semakin banyak jumlah orderan yang diterima oleh *driver Go-Ride*

maka akan semakin banyak upah atau pendapatan yang diterima. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wanda (2021) yang mengatakan bahwa ketika perusahaan mendapatkan orderan lebih banyak dari target yang diinginkan oleh perusahaan maka akan mendapatkan bonus dari hasil tersebut. Berdasarkan dari uraian diatas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Diduga jumlah Orderan berpengaruh terhadap Pendapatan *driver Go-Ride* di Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

2.4.Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah kerangka yang dibuat oleh peneliti untuk membantu dalam menjawab sebuah persoalan sesuai dengan batas-batasan penelitian sehingga peneliti tidak bias dalam melakukan penelitian dan sesuai dengan koridor yang dibuat dengan bentuk kerangka berpikir (Sekaran dan Bougie, 2016).



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual