

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan didefinisikan sebagai suatu kerangka kerja kognitif yang memuat sikap-sikap, nilai-nilai, norma-norma dan pengharapan-pengharapan bersama yang dimiliki oleh anggota-anggota perusahaan (Greenberg dan Baron, 2000).

Budaya perusahaan berkaitan dengan konteks perkembangan perusahaan, artinya budaya berakar pada sejarah perusahaan, diyakini bersama-sama dan tidak mudah dimanipulasi secara langsung (Schenieder, 1996, dalam Cahyono 2005). Menurut Stoner (1996) dalam Waridin & Masrukhin (2006) budaya (*culture*) merupakan gabungan kompleks dari asumsi, tingkah laku, cerita, mitos, metafora dan berbagai ide lain yang menjadi satu untuk menentukan apa arti menjadi anggota masyarakat tertentu. Budaya perusahaan atau *corporate culture* sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota organisasi merasa satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi anggota perusahaan tersebut merasa berbeda dengan perusahaan lain.

Mas'ud (2004), budaya perusahaan adalah sistem makna, nilai-nilai dan kepercayaan yang dianut bersama dalam suatu perusahaan yang menjadi rujukan untuk bertindak dan membedakan organisasi/ perusahaan satu dengan organisasi/ perusahaan yang lain. Budaya organisasi selanjutnya menjadi identitas atau karakter utama organisasi/perusahaan yang dipelihara dan dipertahankan.

Robins (2006), menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Budaya perusahaan adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh perusahaan dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang terbentuk menjadi

aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan perusahaan. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu perusahaan kearah perkembangan yang lebih baik.

Lebih lanjut Robins (2006), mengatakan perubahan budaya dapat dilakukan dengan: (1) menjadikan perilaku manajemen sebagai model, (2) menciptakan sejarah baru, simbol dan kebiasaan serta keyakinan sesuai dengan budaya yang diinginkan, (3) menyeleksi, mempromosikan dan mendukung karyawan, (4) menentukan kembali proses sosialisasi untuk nilai-nilai yang baru, (5) mengubah sistem penghargaan dengan nilai-nilai baru, (6) menggantikan norma yang tidak tertulis dengan aturan formal atau tertulis, (7) mengecek sub budaya melalui rotasi jabatan, dan (8) meningkatkan kerja sama kelompok.

Budaya perusahaan didefinisikan sebagai nilai-nilai, kepercayaan-kepercayaan dan prinsip-prinsip yang berfungsi sebagai dasar sistem manajemen organisasi dan juga praktik praktik manajemen dan perilaku yang membantu dan memperkuat prinsip-prinsip dasar tersebut (Denison, 2000).

Indikator budaya organisasi menurut Denison dan Misra (1995), adalah sebagai berikut:

1. Misi. Perusahaan memiliki tujuan dan arah yang jelas. Perusahaan mendefinisikan tujuan dan sasaran stratejik dan mengekspresikan visi masa depan.
2. Konsistensi. Perusahaan cenderung memiliki budaya kuat yang konsisten, terkoordinasi dan terintegrasi secara baik. Norma-norma perilaku didasarkan pada nilai-nilai inti. Para pemimpin dan bawahan mencapai kesepakatan meskipun dengan sudut pandang yang berbeda.
3. Adaptabilitas. Perusahaan memiliki kemampuan adaptasi yang didorong oleh keinginan pelanggan. Perusahaan mengambil resiko, belajar dari kesalahan dan memiliki kapabilitas dan pengalaman untuk menciptakan perubahan.
4. Pemberdayaan. Perusahaan memberdayakan karyawan, mengorganisir tim dan mengembangkan kemampuan SDM nya. Semua tingkat perusahaan

harus merasa bahwa mereka memiliki kontribusi yang akan mempengaruhi pekerjaannya dan tujuan perusahaannya.

2.1.2 Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya suatu tujuan. Kepemimpinan adalah pribadi yang dijalankan dalam situasi tertentu, serta diarahkan melalui proses komunikasi kearah pencapaian satu atau beberapa tujuan tertentu. Kepemimpinan menyangkut proses pengaruh sosial yang disengaja dijalankan oleh seseorang terhadap orang lain untuk menstruktur aktivitas dan pengaruh didalam kelompok atau organisasi (Robbins, 2006).

Kartini (1994), menyatakan bahwa fungsi kepemimpinan adalah memandu, menuntun membimbing, membangun, memberi atau membangun motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjaring jaringan komunikasi dan membawa pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju dengan ketentuan waktu dan perencanaan.

George R. Terry (1985), mengatakan bahwa kepemimpinan adalah merupakan hubungan antara seseorang dengan orang lain, pemimpin mampu mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja bersama-sama dalam tugas yang berkaitan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sedang Konz (1989), mendefinisikan kepemimpinan sebagai seni membujuk bawahan agar mau mengerjakan tugas-tugas dengan yakin dan semangat. Fiedler dalam Cahyono (2005) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah pola hubungan antar individu yang menggunakan wewenang dan pengaruh terhadap orang lain atau sekelompok orang agar terbentuk kerja sama untuk menyelesaikan suatu tugas.

Yulk (1989) mendefinisikan kepemimpinan sebagai suatu proses pengaruh sosial yang sengaja dilakukan oleh seseorang terhadap orang lain untuk menstruktur aktifitas-aktifitas dan relasi-relasi didalam sebuah organisasi. Siagian dalam Waridin & Masrukhin (2006) berpendapat bahwa peranan para pimpinan dalam organisasi sangat sentral dalam pencapaian tujuan dari berbagai sasaran yang ditetapkan sebelumnya. Kepemimpinan

mempunyai fungsi sebagai penentu arah dalam pencapaian tujuan, wakil dan juru bicara organisasi, komunikator, mediator, dan integrator.

Selanjutnya Siagian mengatakan perilaku pemimpin memiliki kecenderungan pada dua hal yaitu konsiderasi atau hubungan dengan bawahan dan struktur inisiasi atau hasil yang dicapai. Kecenderungan kepemimpinan menggambarkan hubungan yang akrab dengan bawahan misal bersikap ramah, membantu dan membela kepentingan bawahan, bersedia menerima konsultasi bawahan, dan memberikan kesejahteraan. Kecenderungan seorang pemimpin memberikan batasan antara peranan pemimpin dan bawahan dalam mencapai tujuan, memberikan intruksi pelaksanaan tugas (kapan, bagaimana, dan hasil apa yang akan dicapai). Kepemimpinan yang akan dilihat disini adalah gaya kepemimpinan dalam organisasi yang diterapkan oleh pimpinan terhadap bawahannya. Gaya kepemimpinan adalah suatu cara bagaimana seorang pemimpin menjalankan tugasnya. Hani Handoko (1995), gaya kepemimpinan adalah bagaimana seorang pemimpin dapat dengan tepat mengarahkan tujuan perseorangan dan tujuan organisasi.

Suit, Jusuf (1996), gaya kepemimpinan adalah cara pemimpin dalam menghadapi dan melayani staf atau bawahan yang biasanya berbeda pada setiap individu dan dapat berubah ubah untuk terciptanya kesatuan dan persatuan dalam berfikir serta berbuat dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Yulk (1989), gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi orang lain seperti yang dia inginkan. Gaya kepemimpinan merupakan karakteristik manajer-manajer inti dalam mencapai sasaran perusahaan atau dengan kata lain lebih menunjuk pada pola perilaku eksekutif puncak dan tim manajemen senior.

Sing-Sengupta, Sunita (1997) dalam Fuad Mas'ud (2004), mengatakan gaya kepemimpinan terdiri dari empat dimensi gaya kepemimpinan yaitu:

1. Gaya Otoriter, yaitu gaya kepemimpinan yang tidak membutuhkan pokok-pokok pikiran dari bawahan dan mengutamakan kekuasaan serta prestise sehingga seorang pemimpin mempunyai kepercayaan diri yang tinggi

dalam pengambilan keputusan (Singh-Sengupta, Sunita 1997 dalam Fuad Mas'ud 2004).

2. Gaya Pengasuh, yaitu gaya kepemimpinan di mana pemimpin memperhatikan bawahan dalam peningkatan karier, memberikan bimbingan, arahan, bantuan dan bersikap baik serta menghargai bawahan yang bekerja dengan tepat waktu (Sing-Sengupta, Sunita 1997 dalam Fuad Mas'ud, 2004).
3. Gaya Berorientasi pada tugas, yaitu gaya kepemimpinan di mana seorang pemimpin menuntut bawahan untuk disiplin dalam hal pekerjaan atau tugas (Singh-Sengupta, Sunita, 1997 dalam Fuad Mas'ud, 2004).
4. Gaya Partisipatif, yaitu gaya kepemimpinan dimana pemimpin mengharapkan saran saran dan ide-ide dari bawahan sebelum mengambil suatu keputusan (House dan Mitchell, 1974 dalam Yulk, 1989). Vroom dan Arthur Jago (1988) dalam Yulk (1989), mengatakan bahwa dalam gaya kepemimpinan partisipatif untuk pengambilan keputusan juga dipengaruhi oleh partisipasi bawahan.

2.1.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Amstrong (1997) secara umum tujuan pengembangan sumber daya adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja pertumbuhan. Tujuan tersebut diatas dapat dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif.

Menurut Silalahi (2000) pengembangan sumberdaya manusia adalah upaya berkesinambungan meningkatkan mutu sumberdaya manusia dalam arti yang seluas luasnya, melalui pendidikan, latihan dan pembinaan.

Menurut Hasibuan (2008) bentuk pengembangan sumber daya manusia dikelompokkan atas pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal. Indikator budaya organisasi menurut Celluci et al (1978) dalam Mas'ud (2004), dan Lawler dalam Robbins (1996), adalah sebagai berikut: (1).

Produktifitas, (2). Efisiensi, (3). Pelayanan, (4). Karir, (5). Konseptual, dan (6). Kepemimpinan.

2.1.4 Kinerja Karyawan

Menurut Waldnan (1994) kinerja merupakan gabungan perilaku dengan prestasi dari apa yang diharapkan dan pilihannya atau bagian syarat-syarat tugas yang ada pada masing masing individu yang ada dalam organisasi.

Mangkunegara (2001) kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

Cascio (1995) dalam Koesmono (2005) mengatakan bahwa kinerja merupakan prestasi karyawan dari tugas yang telah ditetapkan. Byars (1984), mengartikan kinerja sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi bisa dikatakan prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas. Sedangkan kemampuan merupakan karakteristik individu yang digunakan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Kemampuan biasanya tidak dapat dipengaruhi secara langsung dalam jangka pendek. Selanjutnya persepsi tugas merupakan petunjuk dimana individu percaya bahwa mereka dapat mewujudkan usaha-usaha mereka dalam pekerjaan.

Robbins (1996), mengatakan kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Rich, Gregory (1997) mengatakan kinerja dianggap lebih dari sekedar produktivitas karena kinerja menyangkut perilaku alami yang dimiliki seseorang untuk bebas melakukan tindakan sesuai keinginannya. Perilaku bebas untuk bertindak ini tetap tidak bisa dilepaskan syarat-syarat formal peran seorang karyawan untuk meningkatkan fungsi efektif suatu organisasi.

Dessler (1992) mendefinisikan kinerja sebagai prestasi kerja yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Dengan demikian kinerja memfokuskan pada hasil kerjanya.

Winardi dalam Waridin dan Guritno (2005) mengatakan kinerja merupakan konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan didalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Gomes (2001), menyatakan kinerja sebagai catatan terhadap hasil produksi dari sebuah hasil pekerjaan tertentu atau aktivitas tertentu dalam periode waktu periode. Sikula dalam Waridin dan Guritno (2005) mendefinisikan kinerja sebagai suatu evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan.

Siagian dalam Waridin dan Masrukhin (2006) kinerja adalah konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawan berdasar standard dan kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Mangkunegara dalam Waridin dan Masrukhin (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Gibson et al dalam Waridin dan Masrukhin (2006) menyatakan kinerja adalah catatan terhadap hasil produksi dan pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu. Beberapa faktor yang berperan dalam kinerja antara lain adanya efektivitas keseimbangan antara pekerja dan lingkungan yang berada didekatnya yang meliputi individu, sumberdaya, kejelasan kerja dan umpan balik.

Tsui et all (1997) dalam Mas'ud (2004) merumuskan indikator-indikator kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Kualitas kerja karyawan

2. Standar professional
3. Kuantitas kerja karyawan
4. Kreativitas karyawan

2.2 Review Penelitian Terdahulu

Kegunaan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sehingga bisa dijadikan pijakan atau dasar untuk penelitian ini. Adapun hasil penelitian-penelitian terdahulu seperti akan diuraikan sebagai berikut:

Hasil penelitian Robin (2001), Masrukhin dan Waridin (2006), mengatakan bahwa ada pengaruh positif antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Yuwalliatin (2006), Cahyono dan Suharto (2005), hasil penelitiannya menemukan ada pengaruh positif antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan serta signifikan. Penelitian mengenai kepemimpinan yang dilakukan Masrukhin dan Waridin (2006), Cahyono dan Suharto (2005), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Likert dan koleganya dalam Luthan (1998), Yamit (1994), DeGroot et al (2000), Hardini (2001), Silverthone dan Wang (2001), Hasil penelitiannya menemukan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedang Guritno dan Waridin (2005), dalam penelitiannya menemukan hasil, kepemimpinan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Buttler dan Reese (1991), hasil penelitiannya menemukan bahwa gaya kepemimpinan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari uraian di atas, maka perumusan masalah yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan melalui budaya perusahaan, gaya kepemimpinan dan pengembangan sumber daya manusia.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

2.3.1 Hipotesis atau Proposisi

2.3.1.1 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Budaya organisasi mengacu kepada sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dari organisasi lain (Robbins, 2006). Selanjutnya Robbins mengatakan suatu sistem

nilai budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Hal ini berarti bahwa setiap perbaikan budaya kerja ke arah yang lebih kondusif akan memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi peningkatan kinerja pegawai demikian juga sebaliknya.

Hasil penelitian Waridin dan Masrukhin (2006) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang diindikasikan dengan budaya dituntutnya pegawai mencari cara-cara yang lebih efektif dan berani menanggung resikonya, cermat dalam melaksanakan pekerjaan, perhatian pada kesejahteraan pegawai, tuntutan konsentrasi yang dicapai, semangat yang tinggi dalam bekerja, serta kewajiban dalam merealisasikan target dan tugas instansi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Denison (1990) menyimpulkan bahwa budaya organisasi ternyata merupakan strategi penting yang efektif bagi manajemen dalam mendorong kinerja karyawan. Kottler dan Heskett dalam Waridin dan Masrukhin (2006) mengatakan budaya perusahaan dapat memberikan dampak yang berarti terhadap kinerja ekonomi jangka panjang, budaya perusahaan akan menjadi faktor yang bahkan lebih penting lagi dalam menentukan keberhasilan organisasi.

Robbins (2006), mengatakan bahwa kinerja organisasi mensyaratkan strategi, lingkungan teknologi dan budaya organisasi bersatu. Peter dalam Yuwalliatin (2006) mengatakan organisasi atau perusahaan yang berhasil atau kinerja tinggi karena mempunyai budaya yang kuat.

2.3.1.2 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan

Kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawai akan mempengaruhi kinerja. Lodge dan Derek (1993), mengatakan perilaku pemimpin memiliki dampak signifikan terhadap sikap, perilaku dan kinerja pegawai. Efektivitas pemimpin dipengaruhi karakteristik bawahannya dan terkait dengan proses komunikasi yang terjadi antara pemimpin dan bawahan. Pemimpin dikatakan tidak berhasil jika tidak bisa memotivasi, menggerakkan, dan memuaskan pegawai pada suatu pekerjaan dan lingkungan tertentu. Tugas pimpinan adalah mendorong bawahan supaya memiliki

kompetensi dan kesempatan berkembang dalam mengantisipasi setiap tantangan dan peluang dalam bekerja.

Siagian dalam Waridin dan Guritno (2006) mengatakan perilaku pemimpin memiliki kecenderungan pada dua hal yang konsideransi atau hubungan dengan bawahan dan struktur inisiasi atau hasil yang dicapai. Kecenderungan pimpinan menggambarkan hubungan yang akrab dengan bawahan misal bersikap ramah, membantu dan membela kepentingan bawahan, bersedia menerima konsultasi bawahan dan memberikan kesejahteraan. Kecenderungan seorang pemimpin memberikan Batasan antara peranan pemimpin dan bawahan dalam mencapai tujuan, memberikan instruksi pelaksanaan tugas (kapan, bagaimana dan hasil apa yang akan dicapai). Waridin dan Guritno (2006) menunjukkan bahwa perilaku (misalnya pola dan gaya) kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

House (1998), menyatakan bahwa perilaku pemimpin memiliki dampak yang signifikan terhadap sikap karyawan, perilaku dan kinerja karyawan. Efektivitas pemimpin akan sangat dipengaruhi oleh karakteristik bawahannya. Perilaku pada dasarnya terkait dengan proses pertukaran yang terjadi antara pemimpin dan bawahannya.

Graen dan Scandura dalam Waridin dan Guritno (2006), mengatakan dalam *transactional theories*, tingkat hubungan antara atasan dan bawahan didasarkan pada adanya pertukaran atau *bargaining* antara pimpinan dan bawahan. Hal ini diindikasikan bahwa kalau seorang bawahan gagal dalam motivasi kerjanya dan kepuasan kerjanya, maka seorang pemimpin melalui perilaku kerjanya harus memberikan kompensasi terhadap kegagalan tersebut. Pemimpin bersikap kepada bawahan kaitannya dengan kegagalan yang dilakukan bawahannya dengan mengidentifikasi apakah kegagalan disebabkan oleh lingkungan, tugas atau kompetensi dan motivasi dari karyawan.

Bass (1994), mengatakan untuk mengelola dan mengendalikan berbagai fungsi subsistem dalam organisasi agar tetap konsisten dengan tujuan organisasi dibutuhkan seorang pemimpin karena pemimpin merupakan bagian penting dalam peningkatan kinerja para pekerja. Perubahan lingkungan dan teknologi yang cepat meningkatkan kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh

organisasi, hal ini memunculkan kebutuhan organisasi terhadap pemimpin yang dapat mengarahkan dan mengembangkan usaha-usaha bawahan dengan kekuasaan yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi dalam membangun organisasi menuju *high performance* (Harvey & Brown dalam Cahyono dan Suharto, 2005).

2.3.1.3 Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan

Secara umum tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan, menurut Amstrong (1997). Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif.

Berdasarkan pernyataan di atas sudah dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia tersebut di atas berdampak kepada kinerja karyawan dengan kata lain pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁: Diduga budaya perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H₂: Diduga Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H₃: Diduga Pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Kerangka Fikir

Berdasarkan telaah pustaka dan hipotesis yang dikembangkan diatas maka sebuah model konseptual atau kerangka pemikiran teoritis dapat dikembangkan seperti yang disajikan dalam diagram berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Fikir

