

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

##### **2.1.1 Pendapatan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pendapatan**

Pendapatan merupakan jumlah yang dibebankan kepada langganan atas barang dan jasa yang dijual, dan merupakan unsur yang paling penting dalam sebuah perusahaan, karena pendapatan akan menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk memperoleh pendapatan yang diharapkannya. Pendapatan pada dasarnya diperoleh dari hasil penjualan produk atau jasa yang diberikan (Butarbutar, dkk., 2017). Dalam bisnis, pendapatan adalah jumlah uang yang diterima oleh perusahaan dari aktivitasnya, kebanyakan dari penjualan produk atau jasa kepada pelanggan (Sjaroni, 2012: 111).

Pendapatan merupakan penerimaan bersih seseorang, baik berupa uang kontan maupun natura. Pendapatan atau juga disebut *income* dari warga masyarakat dalam transaksi jual-beli. Pendapatan diperoleh apabila terjadi transaksi antar pedagang dan pembeli dalam satu kesepakatan bersama (Damayanti, 2011: 14).

Definisi pendapatan menurut ilmu ekonomi menutup kemungkinan perubahan penilaian yang bukan diakibatkan perubahan modal dan hutang (Sukirno, 2013: 351). Maka pendapatan dihasilkan dari usaha seseorang sebagai ganti jerih payah atas usaha yang dikerjakan, sedangkan pendapatan industri

diperoleh karena telah mengorganisasikan seluruh faktor produksi yang dikelolanya (Sukirno, 2013: 624).

Pendapatan menurut PSAK No. 23 paragraf 06 Ikatan Akuntan Indonesia (2010; 23), pendapatan adalah arus kas masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktifitas normal perusahaan selama suatu periode bila arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pendapatan adalah hasil yang diperoleh perusahaan dalam menjual produk yang baik dengan pengeluaran yang digunakan. Oleh karena itu, pendapatan yang diteliti yaitu pendapatan pada periode tahun 2018 sampai dengan 2021 dengan rincian pendapatan per tahun.

#### **2.1.1.2 Jenis-Jenis Pendapatan**

Menurut Raharja pendapatan dibagi dalam dua bentuk yaitu:

##### **1. Pendapatan ekonomi**

Pendapatan ekonomi adalah sejumlah uang yang dapat digunakan oleh keluarga dalam satu periode tertentu untuk membelanjakan diri tanpa mengurangi atau menambah asset netto (net asset), termasuk dalam pendapatan ekonomi, termasuk upah gaji, pendapatan bunga deposito, penghasilan transfer dari pemerintah, dan lain-lain.

## 2. Pendapatan uang

Pendapatan uang adalah sejumlah uang yang diterima keluarga pada periode tertentu sebagai balas jasa atau faktor produksi yang diberikan karena tidak memperhitungkan pendapatan (non kas), terutama penghasilan transfer cakupannya lebih sempit dari pendapatan ekonomi (Raharja, 2022: 267). Jenis pendapatan menurut cara perolehannya, yaitu: Pendapatan kotor, pendapatan yang diperoleh sebelum dikurangi pengeluaran lain dan pendapatan bersih, pendapatan yang diperoleh setelah dikurangi pengeluaran dan biaya lain (Raharja, 2002: 268).

### **2.1.1.3 Indikator Pendapatan**

Terdapat tiga indikator pendapatan yaitu:

- a. Rata-rata pendapatan perhari
- b. Dengan keuntungan maksimal kesejahteraan akan ikut meningkat
- c. Pendapatan akan memenuhi kebutuhan keluarga (Hastuti, 2019: 20).

### **2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan**

Menurut Swastha, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan dari kegiatan penjualan, antara lain:

#### 1. Kondisi dan kemampuan pedagang

Transaksi jual beli atau pemindahan hak milik secara komersial atas barang dan jasa itu pada prinsipnya melibatkan dua pihak, yaitu penjual sebagai pihak pertama dan pembeli sebagai pihak kedua. Disini penjual harus dapat menyakinkan kepada pembelinya agar dapat berhasil mencapai sasaran penjualan yang diharapkan.

Untuk maksud tersebut penjual harus memahami beberapa masalah penting yang sangat berkaitan, yakni:

- a. Jenis dan karakteristik barang yang ditawarkan
- b. Harga produk
- c. Syarat penjualan: pembayaran, penghantaran, pelayanan purna jual, garansi dan sebagainya

Masalah-masalah tersebut biasanya menjadi pusat perhatian pembeli sebelum melakukan pembelian. Selain itu, manajer perlu memperhatikan jumlah serta sifat-sifat tenaga penjualan yang akan dipakai. Dengan lama usaha penjualan yang baik dapatlah dihindari timbulnya kemungkinan rasa kecewa pada para pembeli dalam pembeliannya (Swastha & Irawan, 2021: 129).

## 2. Kondisi pasar

Pasar sebagai kelompok pembeli atau pihak yang menjadi sasaran dalam penjualan, dapat pula mempengaruhi kegiatan penjualannya. Adapun faktor-faktor kondisi pasar yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Jenis pasarnya, apakah pasar konsumen, pasar industri, pasar penjual, pasar pemerintah atau pasar internasional.
- b. Kelompok pembeli atau segmen pasar.
- c. Daya belinya.
- d. Frekuensi pembeliannya.
- e. Keinginan dan kebutuhannya.

## 3. Modal

Akan lebih sulit penjual untuk menjual barangnya apabila barang yang dijual

tersebut belum dikenal oleh calon pembeli atau lokasi pembeli jauh dari tempat penjual. Dalam keadaan seperti ini, penjual harus memperkenalkan dulu atau membawa barangnya ke tempat pembeli. Untuk melaksanakan maksud tersebut diperlukan adanya sarana serta usaha, seperti: alat transportasi, tempat peragaan baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan, usaha promosi dan sebagainya. Semua ini dapat dilakukan apabila penjual memiliki sejumlah modal yang diperlukan untuk semua itu.

#### 4. Kondisi organisasi usaha

Semakin besar suatu usaha akan memiliki frekuensi penjualan yang semakin tinggi hingga keuntungan akan semakin besar dibandingkan dengan usaha yang lebih kecil.

#### 5. Faktor lain

Faktor lain yang mempengaruhi usaha berkaitan dengan periklanan dan kemasan produk, jenis dagangan, umur, dan jam kerja juga dapat mempengaruhi pendapatan (Swastha & Irawan, 2021: 130).

Adapun faktor yang mempengaruhi pendapatan menurut Sumarsono (2013) apabila banyak produk yang terjual dengan demikian pengusaha akan meningkatkan jumlah produksinya. Meningkatkan jumlah produksi akan mengakibatkan meningkatnya lama usaha yang dibutuhkan sehingga dengan demikian pendapatan juga akan meningkat (Nakaya, dkk., 2018).

### **2.1.2 Modal Kerja**

#### **2.1.2.1 Pengertian Modal Kerja**

Menurut Riyanto, modal kerja adalah sejumlah dana yang tertanam dalam

aktiva lancar berupa kas, piutang dan persediaan. Dana yang tertanam dalam aktiva lancar akan mengalami perputaran dalam waktu yang pendek. Dengan demikian, modal kerja menurut konsep ini adalah keseluruhan dari jumlah aktiva lancar. Modal kerja dalam pengertian ini adalah modal kerja bruto (*gross working capital*) (Najib, 2015: 153).

Modal kerja (*working capital*) adalah modal yang dibutuhkan untuk pembelian atau pembuatan produk atau jasa. Modal kerja biasanya dipakai untuk membeli bahan baku untuk memenuhi permintaan konsumen. Tanpa modal kerja kita tidak akan dapat menggerakkan usaha. Modal kerja dapat diminimalkan melalui kerja sama dengan distributor bahan baku, misalnya dimana pembayaran dilakukan setiap hari, minggu atau akhir bulan (Sudaryono, 2015: 153).

Modal kerja merupakan modal yang digunakan untuk membiayai operasional perusahaan sehari-hari, terutama yang memiliki jangka waktu pendek. Modal kerja juga diartikan seluruh aktiva lancar yang dimiliki suatu perusahaan atau setelah aktiva lancar dikurangi dengan utang lancar (Kasmir, 2009: 212). Modal kerja juga merupakan investasi sebuah perusahaan pada aset-aset jangka pendek cash, surat berharga, inventory dan piutang. Menurut Siegel dan Shim, *working capital* merupakan suatu format dari likuiditas perusahaan (Kariyoto, 2018: 135).

Sedangkan manajemen modal kerja merupakan suatu pengolahan investasi perusahaan dalam aset jangka pendek (*current assets*). Artinya bagaimana mengelola investasi dalam aktiva lancar perusahaan. Manajemen modal kerja melibatkan sebagian besar jumlah aset perusahaan. Bahkan terkadang bagi

perusahaan tertentu jumlah lebih aktiva lancar lebih dari setengah jumlah investasinya tertanam di dalam perusahaan (Kasmir, 2009: 213).

Dalam manajemen modal kerja terdapat beberapa konsep modal kerja yang sering digunakan. Konsep modal kerja menggambarkan dana yang ditanamkan pada pos-pos tertentu (dalam aktiva lancar) yang diputarkan terus-menerus agar operasi pokok perusahaan dapat terus berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan manajemen perusahaan. Secara umum konsep modal kerja dibagi menjadi tiga macam yaitu: 1) Konsep Kuantitatif, 2) Konsep Kualitatif, dan 3) Konsep Fungsional (Kasmir, 2009: 213).

*Konsep kuantitatif*, menyebutkan bahwa modal kerja adalah seluruh aktiva lancar. Dalam konsep ini yang perlu mendapat perhatian adalah bagaimana mencukupi kebutuhan dana untuk membiayai operasi perusahaan dalam jangka pendek. Konsep ini sering disebut dengan modal kerja kotor (*gross working capital*).

*Konsep kualitatif*, merupakan konsep yang menitikberatkan kepada kualitas modal kerja. Dalam konsep ini adalah melihat selisih antara jumlah aktiva lancar dengan kewajiban lancar. Konsep ini disebut modal kerja bersih atau (*net working capital*). Keuntungan konsep ini adalah terlihatnya tingkat likuiditas perusahaan. Aktiva lancar yang lebih besar dari kewajiban lancar menunjukkan kepercayaan para kreditor kepada pihak perusahaan, sehingga kelangsungan operasi perusahaan akan lebih terjamin dengan dana dari kreditor (Kasmir, 2009: 213).

*Konsep fungsional*, menekankan kepada fungsi dana yang dimiliki perusahaan dalam memperoleh laba. Artinya, sejumlah dana yang dimiliki dan

digunakan perusahaan untuk meningkatkan laba perusahaan. Makin banyak dana yang digunakan sebagai modal kerja seharusnya dapat meningkatkan perolehan laba, demikian pula sebaliknya, jika dana yang digunakan sedikit, maka laba pun akan menurun. Akan tetapi dalam kenyataannya terkadang kejadiannya tidak selalu demikian (Kasmir, 2009: 214).

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa modal kerja adalah harta yang dimiliki perusahaan yang digunakan untuk menjalankan kegiatan usaha atau membiayai operasional perusahaan tanpa mengorbankan aktiva yang lain dengan tujuan memperoleh laba yang optimal.

#### **2.1.2.2 Unsur-unsur Modal Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah modal kerja adalah sebagai berikut:

1. Sifat/jenis perusahaan

Didasarkan pada kebutuhan modal kerja pada perusahaan kepentingan umum (seperti perusahaan gas, telepon, air minum dan sebagainya) adalah relatif rendah, oleh karena persediaan dan piutang dalam persediaan tersebut cepat beralih menjadi uang. Sedangkan pada perusahaan industri memerlukan modal kerja yang cukup besar yakni untuk melakukan investasi dalam bahan baku, barang dalam proses dan barang jadi. Fluktuasi dalam pendapatan bersih pada perusahaan jasa juga relatif kecil bila dibandingkan dengan perusahaan industri dan keuangan.

2. Waktu yang diperlukan

Untuk memproduksi dan memperoleh barang yang akan dijual dan harga



satuan barang yang bersangkutan. Adanya hubungan langsung antara jumlah modal kerja dan jangka waktu yang diperlukan untuk memproduksi barang itu dijual kepada para pembeli.

3. Cara/syarat pembelian dan penjualan

Kebutuhan modal kerja dari suatu perusahaan dipengaruhi oleh syarat-syarat pembelian dan penjualan. Makin banyak diperoleh syarat kredit yang lunak untuk membeli barang dari pemasok, maka lebih kurang/ sedikit uang yang perlu ditanamkan dalam persediaan.

4. Tingkat perputaran persediaan

Tingkat perputaran persediaan, seperti makin banyak suatu persediaan dijual dan diganti kembali (perputaran persediaan) maka makin kecil modal kerja yang diperlukan. Pengendalian persediaan yang efektif diperlukan untuk memelihara jumlah, jenis dan kualitas barang yang sesuai dan untuk mengatur investasi dalam persediaan.

5. Tingkat perputaran piutang

Kebutuhan modal kerja tergantung dari jangka waktu yang diperlukan untuk menagih piutang. Makin sedikit waktu yang diperlukan untuk menagih piutang, makin sedikit modal kerja diperlukan. Pengendalian piutang secara efektif dapat dilaksanakan dengan mengatur kebijakan mengenai pemberian kredit, syarat penjualan, ditetapkannya kredit maksimum bagi para pembeli dan cara penagihan.

6. Siklus usaha

Siklus usaha (konjungtur, dalam usaha "*prosperity*" konjungtur tinggi)

aktivitas perusahaan diperluas dan ada kecenderungan bagi perusahaan untuk membeli barang mendahului kebutuhan agar dapat memanfaatkan harga rendah dan untuk memastikan diri akan adanya persediaan yang cukup.

#### 7. Resiko kemungkinan penurunan harga aktiva lancar

Suatu penurunan harga dibandingkan dengan nilai buku dari aktiva lancar seperti surat berharga, persediaan, piutang maka mengakibatkan penurunan modal kerja. Sehubungan dengan makin besar resiko kerugian semacam itu makin besar modal kerja yang diperlukan.

#### 8. Musim

Apabila perusahaan tidak terpengaruh oleh musim maka penjualan tiap bulan rata-rata sama. Tetapi dalam hal ada musim, maka terdapat perbedaan di dalam musim maka terjadi aktivitas yang besar, sedangkan di luar musim aktivitas adalah rendah. Perusahaan yang mengalami musim memerlukan sejumlah modal kerja yang maksimum untuk jangka relatif pendek (Arifin, 2018: 7).

### **2.1.2.3 Sumber Modal Kerja**

Pada umumnya sumber modal kerja suatu perusahaan dapat berasal dari berikut ini:

#### 1. Hasil operasi perusahaan

Merupakan jumlah *net income* yang tampak dalam laporan perhitungan rugi laba ditambah dengan depresiasi dan amortisasi.

#### 2. Keuntungan dari penjualan surat-surat berharga (investasi jangka pendek)

Terjadinya perubahan dalam unsur modal kerja, yaitu dari bentuk surat

berharga berubah menjadi uang kas. Keuntungan yang diperoleh akan menambah modal kerja, dan sebaliknya apabila terjadi kerugian maka modal kerja akan berkurang.

3. Penjualan aktiva tidak lancar

Perubahan dari aktiva ini akan menjadi kas atau piutang yang menyebabkan bertambahnya modal kerja sebesar dari hasil penjualan tersebut

4. Penjualan saham atau obligasi

Modal kerja akan bertambah jika aktiva lancar bertambah yang diimbangi dengan perubahan dalam sektor atau pos tidak lancar (*non current account*) (Najib, 2015: 201).

### 2.1.2.3 Jenis-jenis Modal Kerja

Taylor menggolongkan jenis-jenis modal kerja sebagai berikut:

1. Modal Kerja Permanen

Modal kerja permanen yaitu modal kerja yang harus selalu ada di perusahaan. Dengan kata lain, jumlah modal kerja harus tetap ada agar berfungsi sebagaimana mestinya. Selain itu, modal kerja secara terus menerus selalu diperlukan untuk kelancaran usaha dalam suatu periode akuntansi.

Modal Kerja permanen dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Modal kerja primer yaitu sejumlah modal minimum yang harus ada di perusahaan untuk menjamin kelangsungan kegiatan usahanya.
- b. Modal kerja normal yaitu sejumlah modal kerja yang digunakan untuk menyelenggarakan luas produksi yang normal.

## 2. Modal Kerja Variabel

Modal kerja variabel adalah modal kerja yang berubah-ubah sesuai dengan perolehan keadaan dalam suatu periode. Modal kerja ini dibagi menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

- a. Modal kerja musiman (modal yang besarnya berubah-ubah disebabkan musim)
- b. Modal kerja siklus (modal yang besarnya berubah-ubah disebabkan karena fluktuasi kontinuitas produk)
- c. Modal kerja darurat, modal yang besarnya berubah-ubah dan penyebabnya tidak diketahui sebelumnya. Misalnya, kebakaran, banjir, gempa bumi, mogok dan sebagainya. (Najib, 2015: 196).

### 2.1.2.4 Komponen-komponen Modal Kerja

Komponen-komponen modal kerja terdiri dari beberapa bagian. Berikut yang termasuk komponen-komponen modal kerja:

#### 1. Kas

Kas adalah nilai uang kontan yang ada di perusahaan untuk membiayai seluruh kegiatan operasi perusahaan sehari-hari.

#### 2. Surat berharga

Kriteria yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam memilih surat berharga adalah:

- a. *Default risk*, yaitu risiko dikarenakan peminjaman tidak dapat membayar bunga dan pokok pinjaman.
- b. *Liquidity risk*, yaitu risiko dikarenakan surat berharga atau aset tidak

dapat dijual dengan harga yang wajar.

- c. *Interest rate risk*, yaitu risiko yang disebabkan oleh fluktuasi tingkat bunga sehingga return yang diperoleh berubah.
- d. *Return risk*, yaitu tingkat keuntungan yang diharapkan dari adanya surat berharga.

### 3. Piutang

Adalah kekayaan atau aktiva perusahaan yang timbul sebagai adanya politik penjualan kredit.

### 4. Persediaan (*Inventory*)

Merupakan bagian utama dari modal kerja yang setiap saat mengalami perubahan.

### 5. Utang lancar dan lain-lain

Pengembangan modal kerja yang baik dan menguntungkan akan memperlancar pembayaran utang.

### 6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan modal kerja

- a. Volume penjualan. Perusahaan memerlukan modal kerja untuk menjalankan aktivitas dan puncak aktivitas tersebut adalah aktivitas penjualan. Dengan demikian, pada tingkat penjualan tinggi diperlukan modal kerja relatif tinggi, begitu juga sebaliknya.
- b. Faktor-faktor musiman. Pergantian musim dapat mempengaruhi besar kecilnya tingkat penjualan. Demikian pula dengan perekonomian.
- c. Perubahan dalam teknologi, dapat memengaruhi proses produksi menjadi lebih cepat dan lebih ekonomis sehingga mengurangi besar kebutuhan

akan modal kerja. Akan tetapi, dengan perkembangan teknologi, perusahaan perlu mengimbangi dengan membeli alat-alat investasi baru sehingga memerlukan modal kerja yang relatif besar.

- d. Kebijakan perusahaan, meliputi:
  - 1) Politik penjualan kredit, panjang pendeknya piutang akan mempengaruhi besar kecilnya modal kerja dalam suatu periode.
  - 2) Politik penentuan persediaan, jika persediaan ditentukan tinggi, modal kerja akan tinggi. Demikian pula sebaliknya.
- e. Besarnya perusahaan, baik dalam ukuran aktiva maupun dalam ukuran penjualannya akan mempengaruhi tingkat kebutuhan akan modal kerja.
- f. Kegiatan perusahaan, jenis kegiatan perusahaan akan mempengaruhi besar modal kerja. Untuk perusahaan dagang, jumlah aktiva lancar akan lebih besar dibandingkan dengan aktiva lancar yang dimiliki oleh perusahaan manufakturing.
- g. Tersedianya kredit. Perusahaan yang mempengaruhi kredit yang tersedia setiap saat dari bank dapat bekerja dengan tingkat modal kerja yang lebih rendah dibandingkan dengan yang tidak memiliki fasilitas kredit.
- h. Perilaku menghadapi keuntungan, setiap dana memerlukan biaya modal kerja yang besar dapat mengurangi laba perusahaan.
- i. Perilaku menghadapi risiko, semakin besar modal kerja, terutama uang kas dan alat-alat lancar, semakin kecil risiko tidak likuiditasnya perusahaan (Najib, 2015: 198-204).

### **2.1.3 Pelayanan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Pelayanan**

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell (Hardiansyah, 2018: 13) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Lovelock (Hardiansyah, 2018: 14) “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Menurut Poerwadarminta, secara etimologis, pelayanan bersal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; service/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiansyah, 2018: 14). Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Berikut ini beberapa definisi kualitas pelayanan antara lain, menurut Priansa (2017: 09) mutu/kualitas pelayanan merupakan persepsi konsumen terhadap keunggulan dari suatu pelayanan, maka untuk mengevaluasi kualitas pelayanan

salah satu kriterianya adalah apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan persepsi konsumen maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas, demikian pula sebaliknya.

### **2.1.3.2 Pengukuran dan Penilaian Kualitas Pelayanan**

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk dapat diperoleh melalui pengukuran atas kepuasan pelanggannya yang ditunjukkan melalui variabel harapan dan kepuasan yang dirasakan pelanggan atau *perceived performance* (Tjiptono, 2005: 46). Jasa dapat diperingkat menurut kepentingan pelanggan (*customer importance*) dan kinerja perusahaan (*company performance*) (Kotler & Keller, 2002: 95).

Namun demikian kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian telah lama ada untuk barang-barang berwujud (*tangible goods*), maka untuk jasa berbagai upaya telah dan sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu (Tjiptono, 2005: 51).

Berdasarkan pemahaman di atas dapatlah dikatakan, bahwa pengukuran dan penilaian kualitas jasa tidaklah berbeda, akan tetapi dalam pelaksanaannya agak sukar dibandingkan pada produk fisik. Pada dasarnya inti dari pengukuran dan penilaian kualitas terletak pada dua sisi, yaitu dari sudut pandang pelanggan dalam hal ini harapannya, dan di satu sisi terletak pada sudut pandang manajemen perusahaan dalam hal ini kinerja atas kualitas jasa secara keseluruhan. Dengan kata lain, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al. (1985:43) bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu; jasa yang



diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Rush, et al. (1996) (Tjiptono, 2005: 51-52).

Harapan pelanggan dapat berupa tiga tipe. Pertama, *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan pelanggan akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima pelanggan. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima pelanggan.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Gronroos (1990) yang menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas total suatu jasa terdiri atas dua dimensi utama. Dimensi pertama, yakni *technical quality (outcome dimension)* yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan. Dan dimensi kedua, yaitu *functional quality (process-related dimension)* berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut proses transfer kualitas teknis, output atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan. (Tjiptono, 2005: 51-52).

Jika penyedia jasa memiliki citra positif di dalam benak pelanggan, kesalahan minor yang terjadi sangat mungkin dimaafkan. Apabila kesalahan kerap terjadi, maka citra positif tersebut akan rusak. Sebaliknya, jika citra organisasi sudah negatif terlebih dahulu, maka pengaruh atau efek dari setiap kesalahan yang dilakukannya kerap kali jauh lebih besar daripada bila citranya

positif. Dalam kaitannya dengan persepsi terhadap kualitas, citra dapat dipandang sebagai filter (Tjiptono, 2005: 51–52).

Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud); *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Hardiansyah, 2018: 63).

## **2.1.4 Jam Kerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Jam Kerja**

Jam kerja adalah waktu untuk melakukan pekerjaan dapat dilaksanakan siang/malam hari. Merencanakan pekerjaan-pekerjaan yang akan datang merupakan langkah-langkah memperbaiki pengurusan waktu. Apabila perencanaan pekerjaan belum dibuat dengan teliti, tidak ada yang dapat dijadikan panduan untuk menentukan bahwa usaha yang dijalankan adalah selaras dengan sasaran yang ingin dicapai. Dengan adanya pengurusan kegiatan-kegiatan yang hendak dibuat, seorang itu dapat menghemat waktu dan kerjanya (Su'ud, 2015: 132).

Jam kerja lamanya waktu yang digunakan untuk menjalankan usaha dimulai sejak persiapan sampai tutup (Damayanti, 2011: 16). Adapun jam kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah waktu yang digunakan para karyawan dalam memproduksi brem dengan target yang dihasilkan setiap harinya. Hal ini banyak tergantung dari berbagai hal seperti bahan baku naik, kualitas barang yang dihasilkan, cuaca pada proses produksi dan sebagainya yang mempengaruhi jam kerja.

Tanda-tanda pengurusan waktu yang tidak efektif ialah karena terlambat menyiapkan sesuatu pekerjaan yang dibuat tergesa-gesa, perasaan tidak mencapai keberhasilan dalam pekerjaan, krisis, surat-surat yang belum dijawab, panggilan telepon yang dijawab, proyek yang penting atau mendesak yang belum disentuh dan masih banyak lagi pekerjaan yang terpaksa dibuat pada waktu malam untuk menambah waktu menyiapkan (Damayanti, 2011: 16).

Bagi pengusaha perlu adanya dokumen waktu dan kemana arah yang dituju sebelum menguruskan waktunya. Mencatat, merancang dan mengawasi waktu adalah dasar pengukuran waktu yang efektif.

Kriteria-kriteria pengurusan waktu kerja yang diefektif sebagai berikut:

- a. Memahami sepenuhnya pekerjaan yang akan dilaksanakan.
- b. Memberi keutamaan kerja menurut kepentingan.
- c. Mendelegasikan pekerjaan-pekerjaan yang banyak.
- d. Mengawasi masalah berulang supaya tidak terjadi lagi.
- e. Menetapkan masa selesainya pekerjaan.
- f. Kegiatan yang tidak perlu supaya segera disingkirkan.
- g. Senantiasa menyadari nilai waktu dalam setiap pekerjaan yang dikerjakan.
- h. Mencatat hal-hal yang perlu dikerjakan di masa depan.
- i. Membentuk daftar penggunaan waktu kerja.
- j. Menilai kebersihan kerja berdasarkan objektif pekerjaan.
- k. Mempunyai sistem arsip penyimpanan informasi yang lengkap. (Su'ud, 2015: 133).

Kriteria penggunaan waktu kerja yang efektif sebagai berikut:

1. Membiasakan diri dengan metode penggunaan waktu yang efektif.
2. Semasa rapat-rapat yang diadakan supaya mencoba membuat kesimpulan tentang:
  - a. Masalah-masalah yang dibicarakan.
  - b. Keputusan-keputusan yang dibuat.
  - c. Tanggung jawab yang diberikan.
  - d. Yakin dalam membuat keputusan.
3. Menggunakan waktu senggang untuk menyiapkan pekerjaan-pekerjaan yang belum selesai.
4. Mengatur hal-hal yang hendak dikerjakan sebelumnya memulai suatu kunjungan atau perjalanan.
5. Melibatkan pemimpin setempat dalam kegiatan-kegiatan yang dijalankan.
6. Menggunakan sumber yang tersedia untuk menjalankan kerja.
7. Mengkoordinir masa waktu kegiatan dijalankan. (Su'us, 2015: 137).

Pekerja mampu mengendalikan jumlah jam kerja mereka perminggu. Pilihan antara kerja separuh waktu dan kerja penuh waktu memungkinkan para pekerja menggabungkan jumlah kerja yang mereka inginkan (Suprapti, 2017: 17).

#### **2.1.4.2 Ketentuan Jam Kerja**

Menurut Jones G dan Supraptilah membagi lama jam kerja seseorang dalam satu minggu menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Seseorang yang bekerja kurang dari 35 jam per minggu. Jika seseorang

bekerja dibawah 35 jam per minggu, maka ia dikategorikan bekerja di bawah jam normal.

2. Seseorang yang bekerja antara 35 sampai 44 jam per minggu.
3. Disini seseorang dikategorikan bekerja pada jam kerja normal.
4. Seseorang yang bekerja diatas 45 jam, maka ia dikategorikan bekerja dengan jam kerja panjang. (Damayanti, 2011: 17).

## **2.1.5 Lokasi**

### **2.1.5.1 Pengertian Lokasi**

Lokasi mengacu pada berbagai aktifitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen ke konsumen. (Tjiptono, 2014: 345). Sedangkan menurut (Kotler & Armstrong, 2003: 76) "*place include company activities that make the product available to target consumers*".

Lokasi atau tempat juga tidak hanya mempresentasikan suatu kemudahan yang akan didapat oleh konsumen. Lokasi atau tempat juga harus bisa memasarkan atau mempromosikan dirinya sendiri. Lokasi atau tempat pada dasarnya melakukan empat aktivitas, yaitu:

1. Produk atau jasa yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Harga yang ditawarkan harus bisa menarik konsumen dan memperkuat citra yang ingin dibentuk.
3. Mengadirkan lokasi yang strategis sehingga memudahkan bagi konsumen.
4. Lokasi atau tempat akan mempromosikan nilai dan citra dari tempat atau lokasi itu sendiri sehingga konsumen bisa membedakannya dengan toko lain.

(Kotler, 2007: 94-95).

### **2.1.5.2 Indikator Lokasi**

Indikator dari lokasi adalah sebagai berikut:

1. Akses. Misalnya lokasi yang sering dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi.
2. Visibilitas. Yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
3. Lalu lintas (*traffic*). Menyangkut dua pertimbangan utama:
  - a. Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap pembelian, yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan, tanpa perencanaan, dan atau tanpa melalui usaha-usaha khusus.
  - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi peluang.
4. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
5. Ekspansi. Tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan di kemudian hari.
6. Lingkungan. Yaitu daerah sekitar yang mendukung produk yang ditawarkan. Sebagai contoh, warung kelontong berdekatan dengan kompleks perumahan atau perkantoran, kampus, dan sebagainya.
7. Persaingan (lokasi pesaing). Sebagai contoh, dalam menentukan lokasi usaha perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah yang sama terdapat warung kelontong lainnya.
8. Peraturan pemerintah. Misalnya ketentuan yang melarang warung kelontong

besar berlokasi terlalu berdekatan dengan warung kelontong lainnya. (Tjiptono, 2014: 345).

### **2.1.6 Faktor Manajemen**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu manajemen terdiri dari dua bagian, yaitu Internal dan Eksternal.

#### **2.1.6.1 Faktor Internal Manajemen**

Salah satu faktor yang mempengaruhi suatu manajemen di bagian internal adalah Keterampilan Manajer, karena manajer memiliki 4 kriteria, yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan Konseptual, kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan keseluruhan kepentingan dan kegiatan organisasi.
2. Keterampilan Kemanusiaan, bekerja dengan memahami dan memberi motivasi bagi orang lain atau bawahannya baik secara individu ataupun kelompok.
3. Keterampilan Administratif, dapat menguasai organisasi secara keseluruhan.
4. Keterampilan Teknik, penggunaan alat-alat atau teknik bidang tertentu.

#### **2.1.6.2 Faktor Eksternal**

1. Faktor Eksternal Mikro

- a. Pesaing

Lingkungan persaingan perusahaan tercermin dari tipe, jumlah dan norma-norma perilaku organisasi-organisasi pesaing. Dengan pemahaman akan lingkungan persaingan yang dihadapinya. Organisasi dapat mengetahui posisi pesaingannya sehingga lebih mampu mengoptimalkan

operasional-operasionalnya.

b. *Customer*

Strategi, kebijaksanaan dan taktik-taktik pemasaran perusahaan sangat tergantung situasi pasar dan langganan.

2. Faktor Eksternal Makro

a. Perkembangan Teknologi

Dalam setiap masyarakat/industri tingkat kemajuan teknologi memainkan peranan berarti pada penentuan produk dan jasa yang akan diproduksi, peralatan yang akan digunakan dan bagaimana bermacam-macam operasi akan digunakan dan dikelola.

b. Variabel Ekonomi

Seorang manajer akan selalu terlibat dengan masalah biaya, sumber daya-sumber daya yang dibutuhkan organisasi. Biaya ini berubah-ubah setiap waktu karena pengaruh faktor-faktor ekonomi.

c. Lingkungan Sosial Kebudayaan

Lingkungan sosial kebudayaan suatu masyarakat merupakan pedoman hidup yang menentukan bagaimana hampir seluruh organisasi dan manajer akan beroperasi. Lingkungan ini mencakup kepercayaan, nilai-nilai, sikap, pandangan serta pola kehidupan yang dibentuk oleh tradisi, pendidikan, kelompok etnis serta agama dan kepercayaan masyarakat tertentu.

d. Variabel Politik dan Hukum

Politik dan hukum dalam suatu periode tertentu akan menentukan



operasional perusahaan. Manajer tidak mungkin mengabaikan iklim politik, peraturan-peraturan pemerintah dalam pembuatan keputusan.

### 2.1.7 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Studi Penelitian Terdahulu**

| No. | Judul, Penulis, Tahun dan Sumber   | Persamaan Variabel                 | Perbedaan Variabel                                    | Hasil Penelitian   |
|-----|--|------------------------------------|---|--|
| (1) | (2)  | (3)                                | (4)   | (5)  |
| 1.  | Pengaruh Modal, Tenaga Kerja dan Alokasi Waktu Terhadap Pendapatan Usaha Counter Pulsa di Kota Makassar. Rusdaman Rauf, dkk. Jurnal Mirai Management. e-ISSN: 2597 - 4084, Volume 5 No.2 2020  | Modal, Pendapatan                  | Alokasi Waktu, Lokasi, Tenaga Kerja, Faktor Manajemen | Modal, Tenaga Kerja, Alokasi Waktu berpengaruh secara simultan terhadap Pendapatan   |
| 2.  | Pengaruh Modal Kerja, Tenaga Kerja, dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Industri Brem di Kabupaten Madiun. Erika Anggraini. (2021): Journal of Public Power Vol 5 No 1 Program Studi Ilmu Ekonomi Pembangunan Universitas Darul Ulum Jombang | Modal Kerja, Jam Kerja, Pendapatan | Pelayanan, Lokasi, Tenaga Kerja, Faktor               | Modal kerja, tenaga kerja dan jam kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pendapatan industri brem di Kabupaten Madiun.   |
| 3.  | Pengaruh Modal, Lama Usaha dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pedagang di Sekitar Pondok Pesantren Biharu Bahri'asali Fadlaailir Rahmah di Desa Sananrejo Kecamatan Turen Kabupaten Malang.   | Modal, Jam Kerja, Pendapatan       | Lama Usaha, Pelayanan, Lokasi, Faktor Manajemen       | Modal, Lama Usaha dan Jam Kerja memiliki pengaruh signifikan pada pendapatan Pedagang di Sekitar Pondok Pesantren Biharu Bahri'asali Fadlaailir Rahmah di Desa Sananrejo |

|    |  |                                    |   |  |
|----|--|------------------------------------|---|--|
|    | Fathul Bari. Jurnal Ilmiah FEB Universitas Brawijaya Malang. Volume 6 No. 1 2017   |                                    |   | Kecamatan Turen Kabupaten Malang.  |
| 4. | Pengaruh Modal Kerja, Tenaga Kerja, Jam Kerja Terhadap Pendapatan Nelayan Tradisional di Nagari Koto Taratak Kecamatan Sutera Kabupaten Pesisir Selatan. Meta Trisnawati, Yenni Del Rosa, Yosi Eka Putri. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 2, No. 2, 2013. STKIP PGRI Sumatera Barat Padang | Modal Kerja, Jam Kerja, Pendapatan | Pelayanan, Lokasi, Tenaga Kerja, Faktor Manajemen             | Modal kerja, tenaga kerja, jam kerja pada penelitian ini secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh yang signifikan terhadap variabel pendapatan nelayan tradisional |
| 5. | Pengaruh Modal, Tenaga Kerja dan Bahan Baku Terhadap Pendapatan Pengusaha Industri Sanggah di Kecamatan Mengwi. Komang Widya Nayaka, I Nengah Kartika. ISSN: 2337-3067. 1927-1956. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Volume 7 No. 8 (2018)                                     | Modal, Pendapatan                  | Pelayanan, Bahan Baku, Lokasi, Tenaga Kerja, Faktor Manajemen | Modal, tenaga kerja, dan bahan baku secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan pengusaha industri sanggah di Kecamatan Mengwi                       |
| 6. | Pengaruh Modal dan Tenaga Kerja terhadap Pendapatan UMKM Kerupuk Ikan SPN Kota Jambi. Habriyanto, Bambang Kurniawan, David Firmansyah. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, Volume 21 No. 2, Juli 2021, 853-859. ISSN 1411-8939 (Online),   | Modal, Pendapatan                  | Jam Kerja, Tenaga Kerja, Lokasi, Pelayanan, Faktor Manajemen  | Modal kerja dan tenaga kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan UMKM kerupuk ikan SPN Kota Jambi   |

|    |   |                                    |  |  |
|----|---|------------------------------------|--|--|
|    | ISSN 2549-4236. DOI 10.33087/jiubj.v21i2.1572   |                                    |  |  |
| 7. | Pengaruh Modal Kerja dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pedagang Kaki Lima di Kelurahan Kabonena. Nursyamsu Nursyamsu, Irfan Irfan, Ibrahim R. Mangge, Moh. Anwar Zainuddin. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam – JIEBI Vol. 2 No. 1 Tahun 2020  | Modal Kerja, Jam Kerja, Pendapatan | Pelayanan, Lokasi, Faktor Manajemen                                | Modal kerja dan jam kerja berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan pedagang kaki lima di Kelurahan Kabonena                                       |
| 8. | Pengaruh Modal Usaha, Lama Usaha, dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pedagang Pasar Tradisional Manukan Kulon Surabaya. Nanda Puji Lestari, Sugeng Widodo. Jurnal Ilmu Ekonomi. Vol 3, No 1 (2021), Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. e-ISSN2745-6366  | Modal Usaha, Jam Kerja, Pendapatan | Lama Usaha, Pelayanan, Lokasi, Faktor Manajemen                    | Modal usaha, variabel lama usaha, dan variabel jam kerja berpengaruh signifikan terhadap pendapatan pedagang di pasar tradisional Manukan Kulon Surabaya |
| 9. | Pengaruh Modal, Tenaga Kerja, Jam Kerja dan Jumlah Produksi terhadap Pendapatan di UD. Warga Teknik Nagari Air Bangis, Kecamatan Sungai Beremas. Nairony Busyro. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Sumatera Barat. Padang 2016 | Modal, Jam Kerja, Pendapatan       | Pelayanan, Tenaga Kerja, Jumlah Produksi, Lokasi, Faktor Manajemen | Modal, tenaga kerja, jam kerja dan jumlah produksi berpengaruh signifikan terhadap pendapatan  |

|     |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|
| 10. | Pengaruh Modal, Lokasi Usaha, dan Kondisi Tempat Berdagang Terhadap Pendapatan Pedagang (Study Kasus Pada Pasar Kartasura Kabupaten Sukoharjo. Novemy Triyandari Nugroho, Indah Wahyu Utami. Excellent: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan. Universitas Duta Bangsa Surakarta | Modal, Lokasi Usaha, Pendapatan            | Pelayanan, Kondisi Tempat Berdagang, Jam Kerja, Faktor Manajemen | Modal dan lokasi usaha secara simultan berpengaruh terhadap pendapatan Pedagang (Study Kasus Pada Pasar Kartasura Kabupaten Sukoharjo  |
| 11. | Pengaruh Modal, Lama Usaha, Jam Kerja dan Lokasi Usaha Terhadap Pendapatan Pedagang di Pasar Landungsari. Budi Prihatminingtyas. Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi. Vol. 7 No. 2 Tahun 2019 Hal 147-154. ISSN 2548-6152 (online) ISSN 2089-0532 (cetak)                          | Modal, Jam Kerja, Lokasi, Pendapatan       | Pelayanan, Faktor Manajemen                                      | Modal, Lama Usaha, Jam Kerja dan Lokasi Usaha berpengaruh Terhadap Pendapatan Pedagang di Pasar Landungsari Kota Malang.   |
| 12. | Pengaruh Modal Kerja, Lama Usaha, Jam Kerja dan Lokasi Usaha terhadap Pendapatan Monza di Pasar Simalingkar Medan Husaini Ayu Fafhlani. Jurnal Visioner & Strategis. Volume 6 Nomor 7 September 2017. ISSN 2338-2864. 9.111-126  | Modal Kerja, Jam Kerja, Lokasi, Pendapatan | Lama Usaha, Pelayanan, Faktor Manajemen                          | Berdasarkan uji statistik yaitu uji-F menunjukkan bahwa modal kerja, lama usaha, jam kerja dan lokasi usaha secara simultan berpengaruh terhadap pendapatan pedagang monza di Pasar Simalingkar Medan. |
| 13. | Pengaruh Modal dan Lama Usaha Terhadap Pendapatan Pedagang di Pasar Tradisional Pasar Minggu. Rani. Widya Cipta - Jurnal Sekretaris  | Modal, Pendapatan                          | Lama Usaha, Jam Kerja Pelayanan, Lokasi, Faktor Manajemen        | Modal berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan para pedagang tradisional karena modal yang   |

|     |  |                                      |   |  |
|-----|--|--------------------------------------|---|--|
|     | dan Manajemen. Volume 3 No. 1 Maret 2019. P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791  |                                      |   | digunakan sebagai dasar untuk melakukan suatu usaha atau perdagangan   |
| 14. | Analisis Pengaruh Modal Usaha dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan UMKM Di Kota Surabaya: Studi Kasus Warung Kopi di Kecamatan Sukolilo. Suryari Eko Putro. Jurnal Sains Sosio Humaniora. Volume 6 Nomor 1 Juni 2022. ISSN (Print) 2580-1244 (Online) 2580-2305 | Modal Usaha, Jam Kerja, Pendapatan   | Lama Usaha, Pelayanan, Lokasi, Faktor Manajemen | Seluruh variabel bebas yaitu modal usaha (X1), variabel jam kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap pendapatan pengusaha mikro Warung Kopi di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya |
| 15. | Modal, Jam Kerja dan Lokasi Terhadap Pendapatan Pedagang Pasar Wamanggu. Asrudi, Gedy. Musamus Accounting Jurnal. Vol 3 Nomor 2 Tahun 2021. ISSN 2623-0577 (Print) ISSN 2656-7105 (Online). doi: 103574  | Modal, Jam Kerja, Lokasi, Pendapatan | Pelayanan, Faktor Manajemen                     | Modal jam kerja dan lokasi memiliki pengaruh, yang positif terhadap pendapatan, pedagang Pasar Wamanggu  |

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Modal, pelayanan, jam kerja, lokasi usaha, dan faktor manajemen merupakan beberapa faktor yang turut mempengaruhi pendapatan warung kelontong di Desa Cipaingen Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya. Hubungan antara kelima faktor tersebut dengan pendapatan warung kelontong di Desa Cipaingeun Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

### **2.2.1 Hubungan Modal dengan Pendapatan**

Apabila modal usaha warung kelontong di Desa Cipaiungeun Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya meningkat, maka pendapatan warung kelontong juga bisa meningkat. Meningkatnya modal usaha berhubungan dengan meningkatnya pula pendapatan warung kelontong, dalam penelitian ini warung kelontong di Desa Cipaiungeun Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya.

Menurut penelitian Rauf dkk ((2020) dengan judul Pengaruh Modal, Tenaga Kerja dan Alokasi Waktu Terhadap Pendapatan Usaha Counter Pulsa di Kota Makassar menyatakan bahwa hubungan modal dengan pendapatan adalah positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika modal meningkat, maka pendapatan juga meningkat, begitu pun sebaliknya.

### **2.2.2 Hubungan Pelayanan Dengan Pendapatan**

Pelayanan yang diberikan oleh pelau usaha terhadap konsumen atau pelanggan bisa meningkatkan pendapatan yang diterima dari usahanya. Dengan adanya pelayanan yang maksimal maka pelanggan atau konsumen akan merasa puas dan akan kembali melakukan pembelian yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatannya.

Menurut penelitian Satria (2021) dengan judul Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pendapatan Café & Studi Kasus Café Hugu Perawang Riau) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan café. Dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan maka pendapatan café juga akan meningkat.

### **2.2.3 Hubungan Jam Kerja Dengan Pendapatan**

Apabila jam kerja lebih lama maka secara tidak langsung pendapatan akan lebih besar, begitu juga sebaliknya apabila jam kerja lebih sedikit maka peningkatan pendapatannya tidak begitu besar.

Menurut Trisnawati dkk (2013) dengan judul Pengaruh Modal Kerja, Tenaga Kerja, Jam Kerja Terhadap Pendapatan Nelayan Tradisional di Nagari Koto Taratak Kecamatan Sutera Kabupaten Pesisir Selatan menyatakan bahwa hubungan jam kerja terhadap pendapatan nelayan tradisional adalah positif dan signifikan. Artinya, ketika jam kerja meningkat, maka pendapatan juga akan mengalami peningkatan.

### **2.2.4 Hubungan Lokasi Dengan Pendapatan**

Apabila lokasi usaha strategis maka pendapatan juga berpengaruh menjadi lebih besar, begitu juga dengan tempat yang kurang strategis maka pendapatan yang diperoleh lebih kecil dibandingkan dengan lokasi usaha yang strategis.

Menurut Nugroho dkk (2020) dengan judul Pengaruh Modal, Lokasi Usaha, dan Kondisi Tempat Terhadap Pendapatan Pedagang (Studi Kasus Pada Pasar Kartasura Kabupaten Sukoharjo) menyatakan bahwa lokasi usaha terhadap pendapatan pedagang adalah positif dan signifikan. Artinya, lokasi usaha yang strategis dapat meningkatkan pendapatan para pedagang Pasar Kartasura Kabupaten Sukoharjo.

### **2.2.5 Hubungan Faktor Manajemen Dengan Pendapatan**

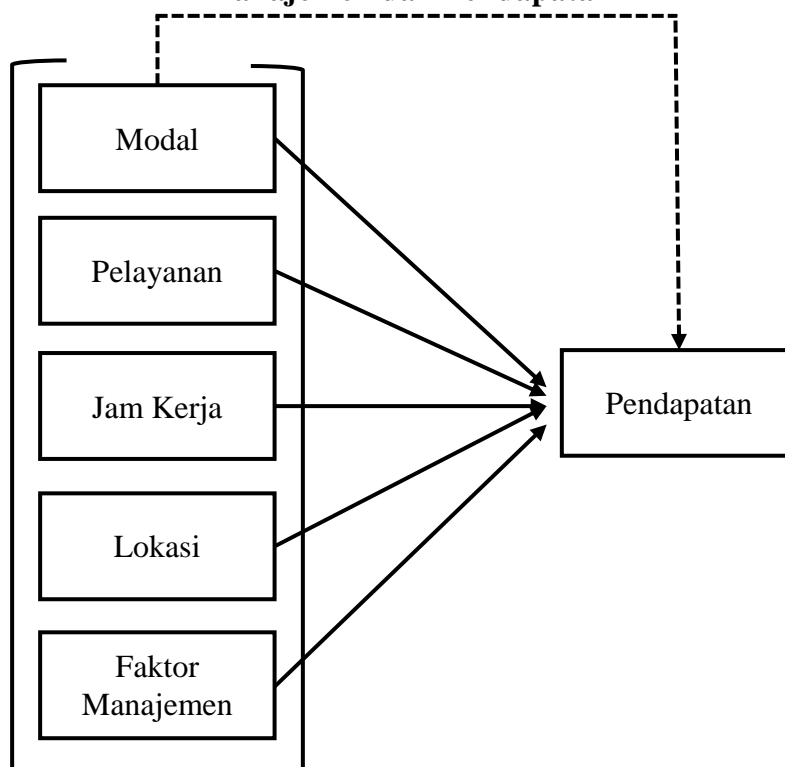
Apabila sebuah perusahaan tidak dikelola dengan baik maka perusahaan itu tidak akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Perlu adanya perencanaan dan

pengelolaan perusahaan dengan baik.

Faktor yang memengaruhi manajemen yaitu faktor internal dari organisasi itu sendiri seperti kemampuan manajer dalam mengelola organisasi. Sedangkan faktor eksternalnya terdiri dari 1) faktor eksternal mikro: pesaing, pelanggan, dan 2) faktor eksternal makro: perkembangan teknologi, variabel ekonomi, lingkungan sosial kebudayaan, dan variabel politik dan hukum.

Kerangka penelitian ini dapat digambarkan seperti pada gambar berikut:

**Gambar 2.1**  
**Keterkaitan antara Modal, Pelayanan, Jam Kerja, Lokasi, Faktor Manajemen dan Pendapatan**



Keterangan:

----- Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan

———— Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial



### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat (Sujarweni, 2018: 68). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2013: 99).

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga modal, pelayanan, jam kerja, lokasi usaha, dan faktor manajemen secara parsial berpengaruh positif terhadap pendapatan warung kelontong di Desa Cipaingeun Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya.
2. Diduga modal, pelayanan, jam kerja, lokasi usaha, dan faktor manajemen secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap pendapatan warung kelontong di Desa Cipaingeun Kecamatan Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya.