

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil-hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan peneliti sebagai rujukan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kenaikan Harga Bahan Bakar Minyak (BBM) dan Jumlah Pelanggan terhadap Pendapatan *Driver* Cak Ed Delivery di Kota Lamongan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Operasional Variabel	Metode Penelitian	Hasil
Marsusanti Eva, Susilawati, dkk (2018)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan <i>Driver</i> Gojek	Pesaing Baru ( $X_1$ ) System Point ( $X_2$ ) Kenaikan BBM ( $X_3$ ) Pendapatan ( $Y$ )	Kualitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipe penelitian deskriptif</li> <li>• Metode yang digunakan <i>probability sampling</i> khususnya <i>simple random sampling</i></li> <li>• Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi dan wawancara</li> </ul>	Faktor-faktor yang paling mempengaruhi penurunan pendapatan <i>driver</i> Gojek sebesar 75% adalah pesaing baru dan system poin, sedangkan sisanya 25% adalah kenaikan Bahan Bakar Minyak (BBM)

Lanjutan Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Rahmawati Rina Dwi (2018)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan <i>Driver GrabCar</i> di Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga	Lama Jam Kerja ( $X_1$ ) Pengalaman Jam Kerja ( $X_2$ ) Pendapatan (Y)	Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode yang digunakan adalah asosiatif kuantitatif dengan pendekatan survei</li> <li>• Analisis deskriptif</li> <li>• Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling</li> <li>• Analisis yang digunakan yaitu analisis tabel distribusi frekuensi</li> </ul>	Variabel lama jam kerja dan Pengalaman jam kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan <i>driver Grabcar</i> di Kecamatan Purbalingga
Riswanda Andi (2019)	Dampak Keberadaan Transportasi Online terhadap Pendapatan Transportasi Konvensional (Studi Kasus Penarik Becak di Banda Aceh)	Keberadaan Transportasi Online ( $X_1$ ) Pendapatan Transportasi Konvensional (Y)	Kuantitatif , <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenis data yang digunakan data primer</li> <li>• Teknik pengumpulan data berupa kuisioner dan interview</li> <li>• metode analisis uji t dua sampel berpasangan.</li> </ul>	Kehadiran transportasi online memberikan dampak negative terhadap tingkat pendapatan para penarik becak.

Lanjutan Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Syahbandi, M Setyo, dkk (2020)	Pengaruh Kehadiran Transportasi Online Terhadap Pendapatan Transportasi Konvensional di Kota Padang	Kehadiran Transportasi Online ( $X_1$ ) Jumlah Pelanggan ( $X_2$ ) Pendapatan ( $Y$ )	Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uji hipotesis</li> <li>• jenis data yang di gunakan yaitu data primer</li> </ul>	Hasil menunjukkan bahwa kehadiran Gojek memiliki perbedaan secara signifikan dan berpengaruh negatif terhadap pendapatan dan jumlah pelanggan <i>driver</i> ojek pangkalan di Kota Padang
Dona, Dio (2020)	Pengaruh <i>Controlling Organisation</i> Grab dan Jumlah Pelanggan terhadap Pendapatan Grabber (Studi pada Grabber di Kota Metro)	<i>Controlling Organisation</i> ( $X_1$ ) Jumlah Pelanggan ( $X_2$ ) Pendapatan Grabber ( $Y$ )	Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis deskriptif</li> <li>• Uji normalitas</li> <li>• Uji linearitas</li> <li>• Uji regresi berganda</li> <li>• Uji hipotesis</li> <li>• Uji koefisien determinasi (<math>r^2</math>)</li> </ul>	<i>Controlling Organisation</i> dan jumlah pelanggan secara parsial berdampak positif dan signifikan terhadap pendapatan Grabber di Kota Metro, dan <i>Controlling Organisation</i> dan jumlah pelanggan secara Bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan Grabber di Kota Metro
Arifin (2021)	Pengaruh Jam Kerja dan Kebijakan Tarif Ojek Online terhadap Tingkat Pendapatan <i>Driver</i> Grab Bike di Kecamatan Medan Tembung	Jam Kerja ( $X_1$ ) Kebijakan Tarif ( $X_2$ ) Tingkat Pendapatan <i>Driver</i> ( $Y$ )	Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis statistik deskriptif</li> <li>• Uji asumsi klasik</li> <li>• Uji hipotesis</li> <li>• Uji koefisien determinasi (<math>R^2</math>)</li> <li>• Uji model regresi</li> </ul>	Terdapat pengaruh yang signifikan antara jam kerja dan kebijakan tarif ojek online terhadap pendapatan <i>driver</i> Grab Bike di kecamatan Medan Tembung

Lanjutan Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Ningsih Andria, Anne Putri, dkk (2021)	Tarif Rata-Rata Penumpang, Jumlah Penumpang, dan Jam Kerja pada Pendapatan <i>Driver</i> Gojek Kota Bukittinggi	Tarif ( $X_1$ ) Jumlah Penumpang ( $X_2$ ) Jam Kerja ( $X_3$ ) Pendapatan ( $Y$ )	Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uji validitas</li> <li>• Uji reliabilitas</li> <li>• Uji asumsi klasik</li> <li>• Analisis regresi linear berganda</li> <li>• Uji koefisien determinasi</li> <li>• Uji hipotesis</li> </ul>	Tarif dan jumlah penumpang tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan <i>driver</i> Gojek sedangkan jam kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan <i>driver</i> Gojek
Egeten, Saskia R.E Ita Pinkan, dkk (2022)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan <i>Driver</i> Grab Bike di Kota Manado	Tarif ( $X_1$ ) Jumlah Poin ( $X_2$ ) Jam Kerja ( $X_3$ ) Pendapatan ( $Y$ )	Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode regresi linier berganda</li> <li>• Sumber data yang digunakan data primer</li> <li>• Jenis penelitian deskriptif kuantitatif</li> <li>• Uji hipotesis</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel tarif dan jumlah poin berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan <i>Grab driver bike</i> sedangkan variabel jam kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap pendapatan <i>Grab Bike</i> . dan secara simultan dari ketiga variabel independent tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan <i>driver Grab bike</i> di kota Manado

Lanjutan Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Ramadhan Hendri (2022)	Pengaruh Kenaikan Harga BBM dan Jumlah Penumpang Terhadap Pendapatan <i>Driver</i> Ojek Online di Kec. Singaparna	Kenaikan Harga BBM ( $X_1$ ) Jumlah Penumpang ( $X_2$ ) Pendapatan <i>Driver</i> Ojek Online (Y)	Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uji validasi</li> <li>• Uji reliabilitas</li> <li>• Uji asumsi klasik</li> <li>• Uji regresi linier berganda</li> <li>• Uji koefisiensi determinasi (<math>R^2</math>)</li> <li>• Uji hipotesis</li> </ul>	Hasil penelitian membuktikan adanya pengaruh antara faktor kenaikan harga BBM dan jumlah penumpang terhadap pendapatan driver ojek online sebesar 45,3% dan sisanya sebesar 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain.
Wiwin Kurnia Prihatin (2023)	Pengaruh Kenaikan Harga Bahan Bakar Minyak (BBM) dan Jumlah Pelanggan Terhadap Pendapatan <i>Driver</i> Cak Ed Delivery di Kota Lamongan	Harga Bahan Bakar Minyak (BBM) ( $X_1$ ) Jumlah Pelanggan ( $X_2$ ) Pendapatan <i>Driver</i> (Y)	Kuantitatif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uji validasi</li> <li>• Uji reliabilitas</li> <li>• Uji asumsi klasik</li> <li>• Uji regresi linier berganda</li> <li>• Uji koefisiensi determinasi (<math>R^2</math>)</li> <li>• Uji hipotesis</li> </ul>	Hasil penelitian berdasarkan uji t diketahui bahwa variabel kenaikan harga BBM ( $X_1$ ) dan jumlah pelanggan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap pendapatan <i>driver</i> . Berdasarkan uji F diperoleh $F_{hitung}$ sebesar $66,292 > F_{tabel}$ sebesar 3,11. Sehingga teruji secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel independen. Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini adalah variabel kenaikan harga BBM yang memiliki nilai sebesar 0,487

Sumber : Data Diolah, 2023

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Marsusanti Eva, Susilawati, dkk terletak pada faktor yang mempengaruhi pendapatan yaitu harga Bahan Bakar Minyak (BBM) sedangkan perbedaan dari penelitian ini terdapat pada periode, dimana penelitian ini pada periode 2023 sementara pada penelitian Marsusanti Eva, Susilawati, dkk pada periode 2018.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Rahmawati Rina Dwi terletak pada variabel dependennya pendapatan sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada objek dan periode penelitian, dimana penelitian ini peneliti memilih objek Cak Ed Delivery di Kota Lamongan pada periode 2023, sementara pada penelitian Rina Dwi Rahmawati memilih objek *driver GrabCar* di Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga pada periode 2018.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Riswanda Andi terletak pada pendapatan transportasi online sedangkan perbedaan terdapat pada periode dan objek penelitian, dimana objek pada penelitian ini yaitu Pada Cak Ed Delivery di Kota Lamongan pada periode 2023, sementara pada penelitian Andi Riswanda objek yang di gunakan yaitu para penarik becak di Banda Aceh pada periode 2019.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Syahbandi, M Setyo, dkk terletak pada pendapatan dan juga jumlah pelanggan sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada objek dan periode penelitian dimana penelitian ini memilih objek Cak Ed Delivery di Kota Lamongan dengan periode 2023, sementara pada penelitian Syahbandi, M Setyo, dkk objek penelitian yang digunakan yaitu Gojek di Kota Padang dengan periode 2020.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Dona, Dio terletak pada jumlah pelanggan, sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada objek dan periode penelitian dimana penelitian ini memilih Cak Ed Delivery di Kota Lamongan dengan periode 2023, sementara pada penelitian Dona Dio, objek penelitian yang digunakan Grabber di Kota Metro pada periode 2020.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Arifin terletak pada pendapatan, sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada objek dan periode penelitian dimana penelitian ini memilih Cak Ed Delivery di Kota Lamongan dengan periode 2023, sementara pada penelitian Arifin objek penelitian yang digunakan yaitu *Driver Grab Bike* di Kecamatan Medan Tembung pada periode 2021.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ningsih Andria, Anne Putri, dkk terletak pada pendapatan, sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada objek dan periode penelitian dimana penelitian ini memilih Cak Ed Delivery di Kota Lamongan dengan periode 2023, sementara pada penelitian Andria Ningsih, Anne Putri, dkk objek penelitian yang digunakan Gojek Kota Bukittinggi pada periode 2021.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Egeten Saskia R.E, Ita Pinkan, dkk, terletak pada variabel dependen dan juga periode penelitian. Dimana variabel dependennya pendapatan *driver* dengan periode 2023. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada objek penelitian, dimana penelitian ini memilih objek Cak Ed Delivery di Kota Lamongan, sementara pada penelitian Saskia R.E Egeten, Ita Pinkan, dkk objek penelitian yang digunakan yaitu *Grab Bike* di Kota Manado.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ramadhan Hendri terletak pada variabel independen yaitu kenaikan harga BBM dan variabel dependent yaitu pendapatan *driver*. Sedangkan untuk perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ramadhan Hendri terletak pada objek serta periode penelitian, dimana penelitian ini menggunakan objek Cak Ed Delivery di Kota Lamongan dengan periode 2023 sedangkan untuk penelitian Ramadhan Hendri yaitu pada ojek online di Kec. Singaparna dengan periode 2022.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Harga**

#### **1. Pengertian Harga**

Menurut Tjiptono (2015:289), harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat di ubah dengan cepat. Sedangkan dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang di tukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Menurut Kolter dan Armstrong (2018:308), harga adalah sejumlah uang yang di tukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa.

Indrasari (2019:36) berpendapat, harga merupakan nilai suatu barang atau jasa yang di ukur dengan jumlah uang yang di keluarkan



oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan barang atau jasa berikut pelayanannya.

Menurut Amirullah (2021:33), harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk dan jasa, atau jumlah dari nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Berikut indikator harga menurut Kotler dalam jurnal Aptaguna dan Pitaloka (2016:52):

a) Tarif

Tarif merupakan sejumlah uang yang di tukarkan untuk sebuah produk dan jasa. Diterima tidaknya suatu barang atau layanan jasa tergantung pada murah atau mahal nya suatu produk maupun jasa layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu pada usaha bisnis transportasi harus menetapkan tarif dengan tepat karena tarif merupakan unsur pokok yang dapat memberikan keuntungan dalam jangka panjang maupun jangka pendek. Penentuan tarif ini harus di tetapkan berdasarkan pertimbangan secara matang dan benar agar tidak menimbulkan suatu kejadian yang tidak di inginkan semisal kebangkrutan.

b) Keterjangkauan harga

Dimana harga yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi konsumen dalam memperoleh produk maupun layanan jasa yang diharapkan.

c) Kesesuaian harga dengan kualitas

Harga merupakan salah satu indikator dalam menentukan suatu kualitas barang ataupun layanan jasa. Harga mahal tentu saja kualitas barang atau layanan jasa tersebut bagus.

2. Teori Bahan Bakar Minyak (BBM)

a) Pengertian BBM

Menurut Laksana (2020:6), Bahan Bakar Minyak (BBM) merupakan salah satu hasil dari pemanfaatan sumber daya alam minyak bumi dan gas alam (gas bumi) yang berada jauh di bawah permukaan tanah.

Menurut Agustin (2021:9), minyak bumi dan gas alam adalah suatu sumber energi yang tidak dapat diperbarui, sedangkan penggunaan sumber energi dalam kehidupan sehari-hari cakupannya sangat luas dan cukup memegang peranan penting atau menguasai hajat hidup orang banyak. Sebagai contoh gas minyak bumi dan gas alam digunakan sebagai sumber energi yang banyak digunakan untuk memasak, kendaraan bermotor, dan industri.

Jenis-jenis BBM yaitu: Peralite, Pertamina, Pertamina Turbo, Dexlite, Pertamina Dex. ([www.pertamina.com](http://www.pertamina.com))

b) Harga Bahan Bakar Minyak (BBM)

Harga BBM di Indonesia ditetapkan oleh pemerintah yang mensubsidikan dan mengatur penjualan bahan bakar bensin, minyak tanah dan solar (diesel) secara eceran melalui Pertamina.

Kenaikan harga BBM di tetapkan pemerintah pada 3 September 2022 lalu. Pemerintah menaikkan harga BBM bersubsidi jenis solar dan pertalite serta BBM non-subsidi jenis pertamax. Dimana, Solar yang sebelumnya Rp 5.150 saat ini mencapai Rp 6.800 per liter, Pertalite sebelumnya Rp 7.650 kini mencapai Rp 10.000 per liter, dan Pertamax sebelumnya Rp 12.500 menjadi Rp 14.500 per liter.

Namun, pada tanggal 1 Oktober 2022 Pertamina resmi menurunkan harga Pertamax dari sebelumnya Rp 14.500 per liter menjadi Rp 13.900 per liter, selain Pertamax. Pertamina juga menurunkan harga Pertamax Turbo yang sebelumnya Rp 15.900 per liter menjadi Rp 14.950 per liter, sementara harga Pertamina Dex mengalami kenaikan menjadi Rp 18.100 per liter dari sebelumnya Rp 17.100 per liter. Sedangkan Dexlite juga naik dari sebelumnya Rp 17.400 per liter menjadi Rp 17.800 per liter. Namun, penyesuaian tidak terjadi untuk harga Pertalite dan Solar, karena harga Pertalite dan Solar masih sama di berbagai wilayah yaitu: Solar Rp 6.800 per liter dan Pertalite Rp 10.000 per liter.

c) Faktor-faktor yang mempengaruhi kenaikan harga BBM

Kenaikan harga BBM di pengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Dimana faktor eksternal terletak pada harga rata-rata minyak mentah Indonesia cenderung tinggi. Hal ini merujuk pernyataan *Corporate Secretary Pertamina*, Patra Niaga Irto Ginting. Berdasarkan catatan

pertamina, harga rata-rata minyak mentah Indonesia per Juli 2022 berada di kisaran \$ 106,73 per barel atau lebih tinggi 24 persen daripada bulan Januari 2022.

Faktor eksternal yang kedua yaitu tensi global dan negara produsen. Dilansir oleh *Antara*, hampir lebih dari 50 persen pasukan minyak dunia berada di Timur Tengah dan berpusat di lima negara yaitu Uni Emirat Arab, Arab Saudi, Kuwait, Qatar, dan Irak. Lima negara tersebut cenderung memiliki tensi geopolitik yang tinggi sehingga membuat pasar khawatir bahwa suplai minyak akan berkurang. Oleh karena itu, harga minyak secara global cenderung meningkat.

Sedangkan faktor internalnya terletak pada bengkaknya anggaran subsidi. Kenaikan harga BBM disebabkan oleh beban subsidi dan kompensasi energi yang membengkak pada tahun 2022 hingga Rp 502 triliun. Oleh karena itu, pemerintah sepakat untuk menaikkan harga BBM bersubsidi jenis Pertalite dan Solar serta BBM non-subsidi jenis Pertamax.

### **2.2.2 Pelanggan**

#### **1. Pengertian pelanggan**

Rusydi (2017:3) menyatakan, bahwa pelanggan (customer) adalah seseorang yang datang atau memiliki kebiasaan untuk membeli sesuatu dari penjual, kebiasaan tersebut meliputi aktifitas pembelian dan pembayaran atas sejumlah produk yang dilakukan berulang kali.

Menurut Rusmanto (2020:5), pelanggan adalah pembeli produk atau layanan. Pelanggan menentukan apa yang dibeli dan menjalankan kesepakatan pembelian dengan membayar dan memanfaatkan produk atau layanan.

Candrianto (2021:1) berpendapat, bahwa pelanggan adalah seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan produk barang/jasa pada periode dan waktu tertentu secara tetap dan berkala.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan merupakan seseorang yang melakukan pembelian barang atau memakai layanan jasa secara terus menerus dan berulang-ulang.

## 2. Jumlah pelanggan

Jumlah pelanggan merupakan banyaknya seseorang yang menetap dalam membeli produk maupun layanan jasa dan mampu menghasilkan keuntungan bagi dunia usaha. Berikut indikator jumlah pelanggan menurut Tjiptono (2015:101):

- a) Minat menggunakan jasa kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali dalam menggunakan jasa layanan Cak Ed.
- b) Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan untuk merekomendasikan produk maupun layanan jasa yang digunakan.
- c) Kenaikan pelanggan, banyaknya orang yang memakai jasa layanan Cak Ed Delivery.

### 3. Tipe-tipe Pelanggan

Mendapatkan pelanggan merupakan seni membujuk pelanggan untuk membeli produk maupun layanan jasa. Menurut Rusmanto (2020:5), ada berbagai macam tipe pelanggan, diantaranya:

- a) Pelanggan loyal, yaitu pelanggan yang benar-benar puas, mereka mengharapkan perhatian secara individu dan menuntut respon yang sopan dan hormat dari penjual maupun pelayanan jasa.
- b) Pelanggan diskon, yaitu pelanggan yang sering mengunjungi dalam menggunakan jasa tetapi bertransaksi ketika ada tawaran diskon.
- c) Pelanggan acuan, yaitu pelanggan yang di jadikan acuan dan di ikuti oleh pelanggan lain.

### 4. Prinsip-prinsip yang harus di perhatikan dalam melayani pelanggan

Agar pelanggan merasa puas dalam menggunakan jasa Cak Ed Delivery, tentu saja harus memperhatikan sikap dalam melayani pelanggan. Menurut Candrianto (2021:18), prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan dengan sikap menghargai sebagai berikut:

- a) Menyapa pelanggan dengan sikap dan tutur bahasa yang baik ramah, sopan, dan bersahabat.
- b) Menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpati, sopan santun, dan rama tamah.
- c) Melayani pelanggan dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang dan status sosial pelanggan

- d) Melayani pelanggan dengan tetap berfikir positif dan tidak mudah marah.

## 5. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat. Menurut Tjiptono (2015:102), manfaat kepuasan pelanggan antara lain :

- a) Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.
- b) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- c) Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- d) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan
- e) Laba yang di peroleh dapat meningkat.

### **2.2.3 Pendapatan**

#### 1. Pengertian Pendapatan

Ridwan (2021:1) berpendapat, bahwa pendapatan merupakan banyaknya penerimaan yang dinilai dengan satuan mata uang yang dapat dihasilkan seseorang atau suatu bangsa dalam periode tertentu.

Menurut Rindawati (2021:5), pendapatan yaitu jumlah barang dan jasa yang memenuhi tingkat hidup masyarakat, dimana dengan adanya pendapatan yang dimiliki masyarakat dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.

Harnanto (2019:102) menyatakan, bahwa pendapatan adalah kenaikan atau bertambahnya asset dan penurunan atau berkurangnya liabilitas perusahaan yang merupakan akibat dari aktivitas operasi atau pengadaan barang dan jasa kepada masyarakat atau konsumen pada khususnya.

## 2. Jenis-Jenis Pendapatan

Ada tiga pendapatan yang di terima oleh seseorang dari perusahaan atau dari usaha sendiri yang bisa meliputi penjualan produk maupun layanan jasa. Secara garis besar pendapatan digolongkan menjadi tiga golongan menurut Suparmoko dalam Artaman (2015:11), yaitu:

### a) Gaji dan upah

Imbalan yang diperoleh setelah orang tersebut melakukan pekerjaan untuk orang lain yang diberikan dalam waktu satu hari, satu minggu maupun satu bulan.

### b) Pendapatan dari usaha sendiri

Merupakan nilai total dari hasil produksi yang dikurangi dengan biaya yang dibayar dan usaha ini merupakan usaha milik sendiri atau keluarga dan tenaga kerja berasal dari anggota keluarga sendiri, nilai sewa kapital milik sendiri dan semua biaya ini tidak diperhitungkan.

### c) Pendapatan dari usaha lain.

Pendapatan yang diperoleh tanpa mencurahkan tenaga kerja dan ini biasanya merupakan pendapatan sampingan antara lain



yaitu pendapatan dari hasil menyewakan aset yang dimiliki seperti ternak, rumah, dan barang lain, bunga dari utang, sumbangan dari pihak lain dan pendapatan dari pensiun.

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan

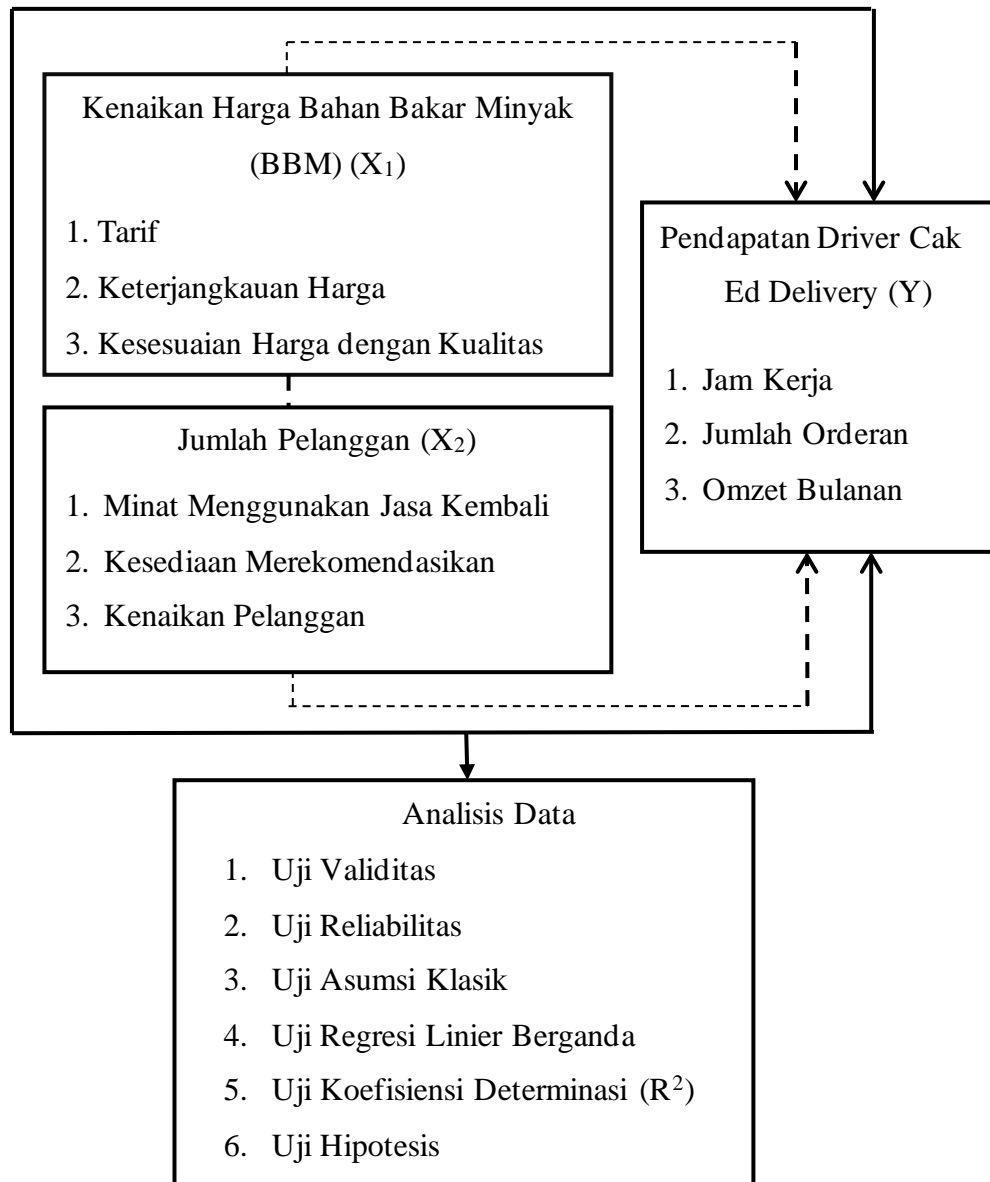
Pendapatan merupakan jumlah uang yang diterima oleh seseorang maupun perusahaan dari aktifitasnya, kebanyakan dari penjualan produk maupun layanan jasa kepada pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pendapatan antara lain: Kecakapan, keahlian, motivasi, dan keberanian bekerja.

Dilihat dari beberapa faktor tersebut, hal ini merupakan salah satu pertimbangan menjadi *driver* Cak Ed Delivery. Karena menjadi *driver* Cak Ed Delivery adalah sesuatu yang menguntungkan karena berpeluang meraup jutaan perbulan cuma dengan mengandalkan *handphone* android dan kendaraan saja. Berikut indikator pendapatan menurut Kartika (2019:39) :

- a) Jam kerja, hal penting dalam pendapatan *driver* Cak Ed Delivery adalah jam kerja. Karena semakin banyak jam kerjanya. Maka, semakin banyak pula pendapatan yang di peroleh.
- b) Jumlah orderan. Selain jam kerja, pendapatan *driver* Cak Ed juga dipengaruhi oleh banyaknya jumlah orderan. Oleh karena itu, keberadaan *customer* juga sangat penting untuk pendapatan *driver* Cak Ed Delivery.
- c) Omzet bulanan, merupakan pendapatan kotor atau laba kotor dari hasil usaha yang di dapatkan setiap bulannya.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas serta untuk mempermudah pembahasan maka dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir Penelitian**

Keterangan:

———— = Simultan

----- = Parsial

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu permasalahan yang sifatnya masih praduga atau menduga dan kemudian masih harus di buktikan terlebih dahulu kebenarannya melalui sebuah riset atau penelitian. Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas maka hipotesis dapat di Tarik kesimpulan sebagai berikut :

- H<sub>1</sub>: Diduga kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) dan jumlah pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap pendapatan *driver* Cak Ed Delivery di Kota Lamongan
- H<sub>2</sub>: Diduga kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) dan jumlah pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan *driver* Cak Ed Delivery di Kota Lamongan
- H<sub>3</sub>: Diduga dari kedua variabel (kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) dan jumlah pelanggan). Kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap pendapatan *driver* Cak Ed Delivery di Kota Lamongan.