

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

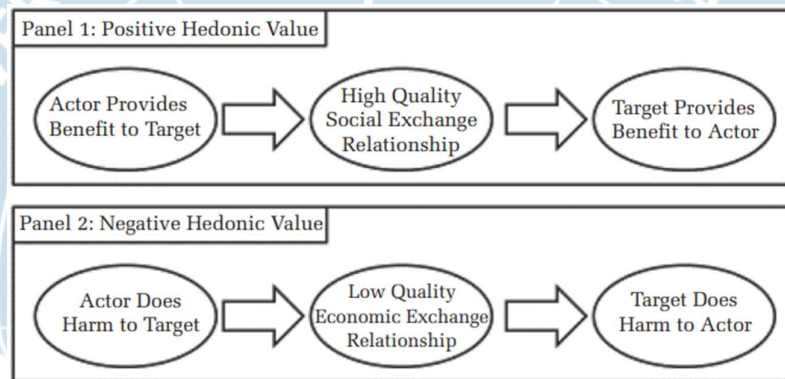
2.1.1 *Social Exchange Theory* (SET)

Social Exchange Theory (SET) merupakan salah satu kerangka konseptual yang memandang hubungan sosial sebagai proses pertukaran yang timbal balik antarindividu. Dalam proses ini, individu cenderung bertindak untuk memaksimalkan keuntungan (*rewards*) dan meminimalkan kerugian (*costs*) dalam setiap interaksi yang mereka lakukan (Emerson, 1976). SET berangkat dari pandangan bahwa interaksi sosial melibatkan serangkaian transaksi yang saling bergantung, di mana tindakan satu pihak dipengaruhi oleh reaksi yang diberikan pihak lain (Cropanzano *et al.* 2017)

Konsep ini awalnya diperkenalkan oleh George Homans (1958) yang memandang perilaku sosial sebagai bentuk pertukaran barang, baik yang bersifat material maupun non-material, seperti penghargaan, perhatian, atau status. Menurut Homans, individu akan cenderung mengulang perilaku yang sebelumnya memberikan imbalan, serta menghindari perilaku yang menimbulkan kerugian (Homans, 1958). Senada dengan itu, Emerson (1976) menegaskan bahwa teori ini bukanlah teori tunggal, melainkan suatu *frame of reference* yang memungkinkan berbagai teori dan konsep saling berinteraksi dalam menjelaskan fenomena sosial.

Dalam konteks organisasi, *Social Exchange Theory* banyak digunakan untuk memahami perilaku kerja, seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), komitmen karyawan, persepsi keadilan, serta persepsi terhadap dukungan

organisasi. Proses ini dimulai dari tindakan awal organisasi atau atasan, seperti memberikan dukungan atau keadilan, yang kemudian mendorong respons timbal balik dari karyawan, baik dalam sikap maupun perilaku (Cropanzano *et al.* 2017). Ketika pertukaran berlangsung secara positif dan berkesinambungan, hubungan kerja dapat berkembang dari sekadar hubungan transaksional menjadi hubungan yang lebih bersifat sosial, ditandai dengan kepercayaan dan komitmen yang lebih tinggi (Emerson, 1976).



Gambar 2. 1 Generic Model of Social Exchange

Sumber: Cropanzano *et al.* (2017).

Dalam kerangka *Social Exchange Theory*, *Perceived Organizational Support* dapat dipahami sebagai bentuk *initiating action* yang dilakukan oleh organisasi. Ketika karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka, mereka cenderung merespons dengan sikap dan perilaku positif, salah satunya melalui peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour* (Cropanzano *et al.* 2017). Lebih jauh, pengalaman positif dalam pertukaran sosial ini juga berkontribusi pada peningkatan kebahagiaan karyawan (*Employee Happiness*), yang memperkuat ikatan emosional antara karyawan dan organisasi (Emerson, 1976). Dengan demikian, *Social*

Exchange Theory memberikan dasar teoretis yang kuat untuk memahami bagaimana *Perceived Organizational Support* dapat memengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* secara langsung maupun tidak langsung melalui peran mediasi *Employee Happiness*.

2.1.2 Perceived Organizational Support (POS)

Menurut Eisenberger dalam (Hsieh *et al.* 2022), *Perceived Organizational Support* adalah persepsi seorang anggota terhadap organisasi secara keseluruhan, sejauh mana organisasi menghargai kontribusi anggota tersebut, dan seberapa penting anggota tersebut bagi organisasi. *Perceived Organizational Support* mencerminkan nilai yang diberikan organisasi kepada karyawannya serta penghargaan yang ditunjukkan melalui kontribusi mereka (Akgunduz & Bardakoglu, 2017). Lebih jauh lagi dijelaskan Eisenberger dalam (Alshaabani *et al.* 2021) bahwa ketika karyawan menyadari bahwa mereka didukung dan dihargai oleh organisasi, mereka bekerja lebih efisien demi nilai dan kesuksesan organisasi.

Menurut Rhoades dalam (S. Singh *et al.* 2023) *Perceived Organizational Support* mencakup keadilan di tempat kerja, dukungan dari atasan, kondisi kerja yang baik, dan penghargaan dari organisasi, yang pada akhirnya menentukan seberapa baik karyawan menyelesaikan tugas-tugas dalam peran mereka. Menurut Rhoades dalam (S. Singh *et al.* 2023) berikut penjelasan tentang bentuk umum *Perceived Organizational Support* yang diterima dari organisasi:

1. *Fairness*: Keadilan dalam organisasi berkaitan dengan keadilan prosedural dalam distribusi sumber daya di antara karyawan. Organisasi yang

menjunjung nilai keadilan akan memastikan bahwa setiap keputusan dibuat secara terbuka dan tidak memihak, sehingga semua karyawan merasa dihargai dan diperlakukan setara. Keadilan ini terlihat dalam berbagai hal, seperti adanya kerja sama antar tim, kepemimpinan yang adil, rendahnya angka *turnover* karyawan, gaya kepemimpinan yang fleksibel, lingkungan kerja yang beragam, dan kesempatan promosi yang merata. Ketika karyawan merasa diperlakukan secara adil, mereka cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan lebih siap menghadapi perubahan di dalam organisasi.

2. *Supervisor Support*: Dukungan dari atasan memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Atasan berfungsi sebagai perwakilan organisasi dalam mengevaluasi kinerja bawahan, memberikan arahan, serta memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan tujuan organisasi. Dukungan ini dapat diberikan melalui mentoring, pelatihan, dan pengarahan yang berkelanjutan, sehingga karyawan merasa didukung dalam mengembangkan keterampilan dan karier mereka. Selain itu, hubungan yang baik antara karyawan dan atasan meningkatkan persepsi dukungan organisasi, karena karyawan percaya bahwa evaluasi dan umpan balik dari atasan mereka akan diperhatikan oleh manajemen puncak.

3. *Organizational Rewards & Working Conditions*: Penghargaan yang diberikan oleh organisasi, serta kondisi kerja yang baik, berkontribusi besar terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Sistem penghargaan yang efektif, seperti insentif finansial, pengakuan atas pencapaian, serta kesempatan

untuk berkembang, dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja. Selain itu, lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif mendukung kesejahteraan karyawan serta membantu mereka mengelola stres dan tekanan kerja. Dengan adanya dukungan organisasi dalam bentuk penghargaan dan kondisi kerja yang baik, karyawan lebih mampu menghadapi tantangan, beradaptasi dengan perubahan, serta merespons konflik secara lebih positif, sehingga meningkatkan hubungan mereka dengan organisasi secara keseluruhan.

2.1.3 *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Menurut, Kinninmont (2015) *Organizational Citizenship Behavior* didefinisikan sebagai perilaku yang dilakukan secara sukarela oleh individu dan tidak berhubungan langsung dengan sistem penghargaan formal di organisasi. Meskipun tidak diwajibkan, perilaku ini justru dapat meningkatkan efektivitas kerja organisasi. Lebih jauh lagi dijelaskan oleh (Planer, 2019), karyawan yang menganggap diri mereka sebagai "*citizen*" dalam organisasi secara sukarela mengambil inisiatif yang tidak hanya membantu rekan kerja mereka tetapi juga organisasi secara keseluruhan.

Menurut, Williams dan Anderson (1991) *Organizational Citizenship Behavior* dapat diklasifikasikan ke dalam dua dimensi utama yaitu :

1. *Citizenship behaviour towards the individual (OCB-I)* diartikan sebagai dukungan yang diberikan kepada rekan kerja terkait tugas yang mereka emban serta menunjukkan empati saat mereka menghadapi masalah pribadi.

2. *Citizenship behaviour towards organizations* (OCB-O) mengacu pada perilaku yang membantu organisasi secara keseluruhan, seperti memberikan solusi inovatif terhadap permasalahan, mematuhi peraturan dan kebijakan, serta berkontribusi pada keberhasilan implementasi strategi organisasi. Karyawan yang menunjukkan perilaku ini dianggap sebagai aset berharga bagi organisasi dan menjadi sumber keunggulan kompetitif.

2.1.4 Employee Happiness (EH)

Menurut Tatarkiewicz dalam (Espasandín *et al.* 2021) salah satu definisi yang paling sering digunakan yang menyatakan bahwa kebahagiaan adalah kepuasan hidup yang langgeng. Lebih jauh lagi Saenghiran berpendapat dalam (Espasandín *et al.* 2021) mengenai kebahagiaan kerja hal itu mengacu pada perasaan senang, pengalaman emosional yang positif, perasaan baik, kepuasan, dan perasaan bahwa kehidupan profesional memiliki makna. Albert Schweitzer berpendapat dalam (A. Thompson & Bruk-Lee, 2021) bahwa "*kesuksesan bukanlah kunci kebahagiaan, tetapi kebahagiaan adalah kunci kesuksesan*". Meskipun gagasan ini umum diterima, kebahagiaan karyawan sering kali dianggap sebagai topik yang kurang substansial oleh entitas korporasi dan tidak berpengaruh langsung dengan hasil akhir bisnis. Padahal, banyak hasil positif dalam organisasi yang dapat diperoleh dari karyawan yang bahagia, seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan tingkat perputaran karyawan yang lebih rendah (A. Thompson & Bruk-Lee, 2021). *Happiness* merupakan konsep yang kompleks, mencakup kesejahteraan psikologis, emosi positif, serta kepuasan secara keseluruhan terhadap pekerjaan dan kehidupan (S. Singh *et al.* 2023). *Employee*

Happiness dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori utama, yaitu faktor pribadi, faktor lingkungan keluarga, faktor organisasi, dan faktor sosial (Dutschke *et al.* 2019).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis (th) dan Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	S. Singh <i>et al.</i> (2023). <i>“Effect of Perception of Organizational Support on Organizational Citizenship Behaviour: The Mediating Role of Employee Happiness”</i>	Variabel Independen: <i>Perceived Organizational Support</i> Variabel Mediasi: <i>Employee Happiness</i> Variabel Dependen: <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	Jumlah data: 219 Subjek Penelitian: Karyawan industri retail di Kota Gorakhpur, India Objek Penelitian: Perusahaan Retail Teknik Analisis: <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) yang dilakukan di AMOS 26.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa POS memprediksi OCB baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peran mediasi EH.
2.	Akgunduz <i>et al.</i> (2023). <i>“Happiness, job stress, job dedication and perceived organizational support: a mediating model”</i>	Variabel Independen: <i>Perceived Organizational Support, Job Stres.</i> Variabel Mediasi: <i>Job Dedication</i> Variabel Dependen: <i>Happiness</i>	Jumlah data: 362 Subjek Penelitian: Karyawan Hotel Objek Penelitian: Industri Hotel Resort Bintang 5 di Antalya, Turki. Teknik Analisis: <i>Covariance-Based Structural Equation Modeling</i> (CB-SEM).	POS berpengaruh positif terhadap EH dan <i>Job Dedication</i> . <i>Job Stress</i> berpengaruh negatif terhadap EH, namun justru berpengaruh positif terhadap <i>job dedication</i> . Selain itu, <i>job dedication</i> memediasi sebagian pengaruh <i>job stress</i> dan POS terhadap <i>happiness</i> .
3.	Thompson <i>et al.</i> (2020). <i>“No Obligation? How Gender Influences the Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior”</i>	Variabel Independen: <i>Perceived Organizational Support</i> Variabel Mediasi: <i>Felt Obligation</i> Variabel Moderasi: <i>Gender</i> Variabel Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Jumlah data: 1.007 Subjek Penelitian: Karyawan dan atasan langsung (supervisor) Objek Penelitian: 4 sektor industri (<i>Property management, Health care, Financial services, Management consulting</i>) di wilayah Midwest, AS. Teknik Analisis: <i>Structural Equation</i>	Penelitian ini menemukan adanya mediasi yang dimoderasi pada tahap awal. Pengaruh POS terhadap <i>felt obligation</i> dimoderasi oleh <i>gender</i> , di mana pengaruh tersebut lebih kuat pada laki-laki dibandingkan perempuan. <i>Felt obligation</i> memediasi pengaruh POS terhadap OCB, tetapi hanya pada laki-laki. Artinya, laki-laki lebih membutuhkan POS agar merasa

			<i>Modeling</i> (SEM) yang dilakukan di AMOS.	berkewajiban melakukan timbal balik dalam bentuk OCB dibandingkan
4.	Tan <i>et al.</i> (2022). "How ethnic dissimilarity influences perceived organizational support and organizational citizenship behaviors?"	Variabel Independen: <i>Perceived Organizational Support</i> Variabel Mediasi: <i>Self-efficacy</i> Variabel Dependen: <i>Organizational Citizenship Behaviors Organization</i> (OCBO) dan <i>OCB Individual</i> (OCBI).	Jumlah data: 207 Subjek Penelitian: akademisi penuh waktu dari universitas swasta Objek Penelitian: Universitas swasta di Malaysia dan Tiongkok Teknik Analisis: <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM) dengan <i>SmartPLS</i> .	<i>Self-efficacy</i> memediasi pengaruh POS terhadap OCBO dan OCBI. Dalam masyarakat heterogen, <i>self-efficacy</i> hanya memediasi pengaruh POS terhadap OCBO, namun tidak pada OCBI. Sebaliknya, dalam masyarakat homogen, <i>self-efficacy</i> memediasi pengaruh POS terhadap kedua jenis OCB tersebut.
5.	Mousa <i>et al.</i> (2020). "Gender, diversity management perceptions, workplace happiness and organisational citizenship behaviour"	Variabel Independen: <i>Workplace Happiness</i> Variabel Mediasi: <i>Diversity Management Perception</i> Variabel Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Jumlah data: 260 Subjek Penelitian: Dokter yang bekerja di empat rumah sakit publik di Provinsi October, Mesir. Objek Penelitian: Rumah sakit publik di sektor layanan kesehatan Mesir Teknik Analisis: <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Penelitian ini menemukan bahwa dokter perempuan memberikan penilaian lebih positif (<i>Diversity Management Perception</i>) terhadap kebijakan diversity management dibandingkan dokter laki-laki. <i>Gender</i> tidak memberikan pengaruh berarti terhadap persepsi <i>workplace happiness</i> . Selain itu, <i>workplace happiness</i> berpengaruh positif terhadap OCB, dan <i>diversity management practices</i> memediasi pengaruh <i>workplace happiness</i> terhadap OCB.
6.	A. Singh & Banerji, (2022). "Happiness at work, organization citizenship behaviour and workplace diversity: a study on Indian private sector bank employees"	Variabel Independen: <i>Happiness at Work</i> Variabel Mediasi: <i>Perception of Diversity Management</i> Variabel Dependen: <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	Jumlah data: 498 Subjek Penelitian: Karyawan bank swasta Objek Penelitian: Organisasi perbankan swasta di India Teknik Analisis: <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) yang dilakukan di AMOS 21.	<i>Happiness at work</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap OCB. Selain itu, persepsi terhadap <i>diversity management</i> secara signifikan memediasi pengaruh <i>happiness at work</i> terhadap OCB.

7.	Goel & Singh, (2023). “The mediating role of organisational learning capabilities between workplace happiness and organisational citizenship behaviour”	Variabel Independen: <i>Happiness at Workplace</i> Variabel Mediasi: <i>Organizational Learning Capabilities</i> Variabel Dependen: <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	Jumlah data: 500 Subjek Penelitian: Karyawan perusahaan <i>EdTech</i> di India Objek Penelitian: Perusahaan <i>EdTech</i> swasta di India Teknik Analisis: <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM) dengan <i>SmartPLS 4.0</i> .	<i>Happiness at Workplace</i> memberikan pengaruh signifikan terhadap OCB. Pengaruh ini semakin kuat dengan adanya <i>Organizational Learning Capabilities</i> , yang berperan sebagai mediator dalam pengaruh antara HAW dan OCB.
----	--	--	---	--

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, pengaruh langsung antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* telah dibuktikan oleh Thompson *et al.* (2020) dan Tan *et al.* (2022), yang menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* mendorong perilaku *Organizational Citizenship Behavior* melalui berbagai mekanisme psikologis. Selanjutnya, Akgunduz *et al.* (2023) dan S. Singh *et al.* (2023) menemukan bahwa POS juga berpengaruh positif terhadap EH, mengindikasikan bahwa dukungan organisasi menciptakan perasaan bahagia di tempat kerja. Adapun hubungan antara EH dan OCB diperkuat oleh temuan Mousa *et al.* (2020), A. Singh & Banerji, (2022), dan Goel & Singh, (2023), yang secara konsisten menunjukkan bahwa kebahagiaan karyawan mendorong kemunculan perilaku sukarela dalam organisasi. Secara khusus, studi oleh S. Singh *et al.* (2023) menyimpulkan bahwa EH memediasi hubungan antara POS dan OCB, mendukung peran EH sebagai mekanisme tidak langsung yang memperkuat pengaruh dukungan organisasi terhadap perilaku positif karyawan.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Employee Happiness* (EH)

Joo dan Lee (2017) menemukan bahwa ketika karyawan merasa didukung oleh organisasi (*Perceived Organizational Support*), mereka cenderung merasakan emosi positif seperti kepuasan kerja, dedikasi terhadap organisasi, dan *employee advocacy*, yang pada akhirnya berkontribusi pada meningkatnya *Employee Happiness*. Selaras dengan temuan tersebut, *Employee Happiness* meningkat ketika mereka merasa didukung oleh organisasi mereka. Sejalan dengan ini, Kurtosis *et al* (2017) mengemukakan bahwa *Perceived Organizational Support* berperan penting dalam memenuhi kebutuhan sosial-emosional seperti kebutuhan akan penghargaan, dukungan emosional, serta kebutuhan akan keterikatan sosial, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan karyawan. Dukungan atas pentingnya *Perceived Organizational Support* juga ditemukan dalam penelitian Akgunduz *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh signifikan dengan *Employee Happiness*, bahkan menjadi salah satu prediktor utamanya. Temuan ini juga membuktikan bahwa karyawan yang didukung akan lebih bahagia baik di dalam maupun di luar organisasi. Berdasarkan pandangan di atas maka disusun hipotesis sebagai berikut:

H1: *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif terhadap *Employee Happiness* (EH)

2.3.2 Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Penelitian yang dilakukan oleh Bartkowiak (2020) menunjukkan bahwa karyawan yang merasa didukung oleh manajemen puncak dan organisasi cenderung memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang lebih tinggi, stabilitas kerja yang lebih baik, serta kesejahteraan subjektif yang lebih besar. Temuan ini sejalan dengan studi yang lebih baru oleh Thompson *et al.* (2020), yang turut mengidentifikasi adanya pengaruh positif antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Dukungan terhadap pengaruh ini juga diperkuat oleh Tan *et al.* (2024), yang dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi berkorelasi positif dengan OCB, terutama pada dimensi *Organizational Citizenship Behavior directed toward the Organization* (OCB-O). Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung, mereka terdorong untuk menampilkan perilaku positif yang bermanfaat bagi organisasi, seperti menaati peraturan dan menjaga kepentingan institusi. Dengan demikian, semakin tinggi *Perceived Organizational Support*, semakin besar kecenderungan individu untuk menunjukkan perilaku sukarela yang mendukung keberlangsungan dan kemajuan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Perceived Organizational Support (POS)* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.3.3 Pengaruh *Employee Happiness (EH)* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Mousa *et al.* (2020) dalam penelitiannya terhadap para dokter menunjukkan bahwa kebahagiaan di tempat kerja memiliki pengaruh positif dengan *Organizational Citizenship Behaviour*. Lebih jauh dijelaskan rasa keterlibatan, kepuasan kerja, dan keterikatan emosional seorang dokter terhadap rumah sakitnya seringkali diwujudkan dalam bentuk perilaku yang penuh semangat, proaktif, gigih, dan memiliki rasa afiliasi demi kemajuan rumah sakit. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian A. Singh & Banerji (2022) yang menegaskan bahwa *happiness at work* karyawan merupakan aspek penting bagi karyawan untuk menunjukkan *Organizational Citizenship Behaviour*, yang pada akhirnya berkontribusi pada kinerja organisasi. Hasil serupa juga didapatkan Goel & Singh (2024) yang menyatakan bahwa organisasi yang ingin meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* di kalangan karyawan dapat melakukannya dengan menciptakan lingkungan kerja yang membangun kebahagiaan. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan adalah:

H3: *Employee Happiness (EH)* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

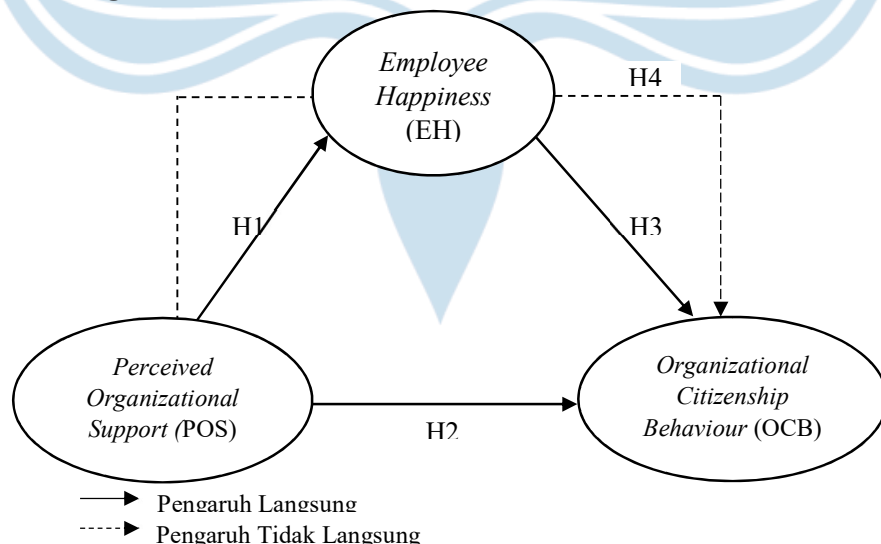
2.3.4 Mediasi *Employee Happiness (EH)* terhadap *Perceived Organizational Support (POS)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Dalam Marescaux *et al.* (2019) menegaskan bahwa *Employee Happiness* tidak hanya meningkatkan produktivitas karyawan, tetapi juga memperkaya kesejahteraan hidup dan rasa puas dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Menyambung temuan tersebut, S. Singh *et al.* (2023) menyoroti dua hal penting:

pertama, bahwa *Employee Happiness* secara signifikan dipengaruhi oleh *Perceived Organizational Support* (POS), dan kedua, bahwa *Employee Happiness* juga memiliki pengaruh positif yang kuat dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Untuk memahami pengaruh ini secara lebih mendalam, *Social Exchange Theory* (SET) menawarkan kerangka teoretis yang relevan. Teori ini menjelaskan bahwa ketika karyawan merasakan lingkungan kerja yang mendukung, mereka akan mengalami peningkatan suasana hati dan perasaan positif. Hal ini tidak hanya mendorong kebahagiaan, tetapi juga memunculkan dorongan internal untuk berkontribusi lebih melalui perilaku sukarela yang mendukung organisasi. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: *Employee Happiness (EH)* berpengaruh positif sebagai mediator dari *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2.4 Kerangka Penelitian



Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian