

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan oleh penulis :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti Dan Tahun                        | Judul                                                                                                                        | Metode penelitian                                                                                                                                                                                   | Hasil penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Najiyatul Qonita, Deny Andesta, Hidayat (2022) | Pengendalian Kualitas Menggunakan Metode <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) pada Produk Kerupuk Ikan UD. Zahra Barokah | Menggunakan <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) dengan alat bantu : <i>checksheet</i> , <i>histogram</i> , <i>diagram pareto</i> , dan <i>fishbone diagram</i> .                               | Adapun hasil penelitian menunjukkan kerusakan atau kecacatan produk yang sering terjadi adalah bolong, bantat, dan tidak seragam. Kecacatan yang terjadi berasal dari 4 faktor yaitu material, manusia, mesin dan metode.                                                                                                                                                                                   |
| 2  | Supardi. S, Agus Dharmanto (2020)              | Analisis <i>Statistical Quality Control</i> Pada Pengendalian Kualitas Produk Kuliner                                        | Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan metode <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) dengan <i>tools check sheet</i> , <i>histogram</i> , <i>control chart</i> dan <i>fishbone diagram</i> | Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat tiga jenis kerusakan yang terjadi, yaitu ayam geprek gosong, tepung ayam geprek tidak renyah, dan ayam geprek belum masak. Penyebab ayam geprek gosong dari faktor manusia adalah saat menggoreng ayam petugas juna sambil melayani pelanggan. Sementara penyebab tepung terigu tidak renyah adalah masih menggunakan perkiraan saat menakar tepung ayam geprek. |

| No | Nama Peneliti Dan Tahun                                 | Judul                                                                                                                                            | Metode penelitian                                                                                                                                                         | Hasil penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | Dinda Levia, Mhubaligh (2023)                           | Analisis Proses Produksi CPO Untuk Mengidentifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Mutu CPO                                            | Metode yang dipakai yaitu pendekatan kuantitatif dengan salah satu alat analisis yang ada pada metode <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) yaitu diagram Sebab-Akibat | 3 sumber yang mempengaruhi kualitas/mutu dari minyak mentah yaitu kadar asam lemak bebas (FFA), Kadar Air dan Kadar Kotoran. Penyebab terjadinya penyimpangan dalam kadar Asam Lemak Bebas (FFA) manusia yang kurang teliti, mesin yang selalu beroperasi sehingga rentan terjadi kerusakan, metode kerja yang tidak ada penjadwalan TBS masuk, dan bahan baku yang terlalu lama terpapar hujan dan sinar matahari yang berpengaruh pada Kadar Asam Lemak Bebas CPO.                                                      |
| 4  | Ira Andespa (2020)                                      | Analisis Pengendalian Mutu Dengan menggunakan <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) Pada Pt. Pratama Abadi Industri (JX) Sukabumi             | Peneliti menggunakan metode Deskriptif kuantitatif dengan 7 alat bantu Statistik atau <i>seven tools</i>                                                                  | Adapun hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa penyebab penyimpangan yang terjadi pada Pt. pratama Abadi Industri (JX) dari beberapa kerusakan yang terjadi yang paling berpengaruh adalah kerusakan jenis jahitan tidak rapih (22,19%), <i>rubber</i> robek (16,67%), lekang/ <i>boarding</i> (15,68%), kotor (15,89%), logo luntur (14,05%), dan aksesoris tertukar (15.53%). Akibatnya perusahaan masih menghasilkan produk dengan kualitas yang masih termasuk dalam kategori cacat B-Grade dan juga C-Grade |
| 5  | Devi Agustine Hadiat, Handarto, Sarifah Nurjanah (2019) | Analisis Pengendalian Mutu Produk Tempe Menggunakan <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) di Industri Rumah Tangga Yayah Komariah, Majalengka | Penelitian ini menggunakan metode deskriptif disertai dengan analisis korelasi dan regresi linear                                                                         | Sampel pada produk tempe selama 20 hari sebanyak 1201 dengan rata – rata kecacatan sebanyak 35,7. Penemuan benda asing didalam tempe 29 %, dimakan hewan 17%, tingkat kematangan 39%, dan warna cacat 16%. Sementara untuk tingkat kecacatan yang paling dominan terdapat pada tingkat kematangan yang disebabkan oleh suhu.                                                                                                                                                                                              |

| No | Nama Peneliti Dan Tahun                                            | Judul                                                                                                                                       | Metode penelitian                                                                                                                                                     | Hasil penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Alan Sebastian Christianto (2019)                                  | Pengendalian Kualitas Produk Kacang Kulit Menggunakan Metode <i>Statistical Quality Control</i> Di CV. Anugrah Mitra Karya Malang           | metode <i>statistical Quality Control</i> (SQC) meliputi metode diagram kontrol, diagram pareto, diagram sebab dan akibat.                                            | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kerusakan pada produksi kacang kulit dapat dikurangi dengan merubah prosedur proses produksi. Dimana pada CV. Anugrah kecacatan awal dari semua variabel yaitu 280 Kg atau 14 % dapat diturunkan menjadi 124 Kg atau 6.2%                                                                                            |
| 7  | Widyananda Fitrianoer Insani, Fahriza Nurul Azizah (2022)          | Analisis Pengendalian Kualitas Produk Degan Sk 150 Ml Dengan Metode <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) Di Pt Prima Kemasindo          | <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) dengan alat bantu peta kendali atribut <i>p-chart</i> , diagram pareto, dan diagram <i>fishbone</i> .                        | tingkat kerusakan produk Degan SK 150 ml berada di luar batas kendali dan terdapat lima jenis kerusakan yang sering terjadi selama periode Januari-Maret 2021 yaitu ; kulit ari dan jamur, isi nata kurang, seal miring, isi nata lebih, dan isi sirup kurang. yang disebabkan oleh faktor manusia, metode, dan mesin.                                              |
| 8  | Emy Khimawati, Heri Wibowo, Irwansyah (2019)                       | Analisis Pengendalian Kualitas Kemasan Glukosa Dengan Peta Kendali P Di Pt. Budi Starch & Sweetener Tbk. Lampung Tengah                     | Metode dalam penelitian ini menggunakan alat bantu statistik berupa <i>check sheet</i> , <i>histogram</i> , peta kendali p, diagram pareto, dan diagram sebab-akibat. | Pada peta kendali p menunjukkan bahwa proses berada dalam keadaan tidak terkendali dengan katalain masih melakukan penyimpangan. Untuk menekan jumlah cacat dapat dilakukan pada 2 jenis kerusakan yang dominan yaitu kerusakan kemasan tutup (43,75%) dan volume (40,34%). Adapun faktor yang mempengaruhi kerusakan pada produk adalah mesin, metode, lingkungan. |
| 9  | Dwi Septi Haryani, Anggia Sekar Putri, Mirza Ayunda Pratiwi (2021) | Analisis Pengendalian Mutu Dengan <i>Statistical Quality Control</i> (SQC) produk Kerupuk Gong – Gong Pada CV. Kriya Mandiri Tanjung Pinang | Jenis penelitian adalah penelitian terapan dan alat pengendalian kualitas yaitu diagram peta kendali                                                                  | CV. Kriya Mandiri perlu meningkatkan pada pengendalian kualitas pada jenis cacat hambar, karena jika dilihat diagram peta kendali hamabar sudah memasuki batas yang tidak wajar neskioun masih bisa di toleransi.                                                                                                                                                   |

| No | Nama Peneliti Dan Tahun                                                    | Judul                                                                                                                                          | Metode penelitian                                                         | Hasil penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Maulida Silvia Arianti, Emy Rahmawati, R.R. Yulianti Prihatiningrum (2020) | Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan <i>Statistical Quality Control (SQC)</i> Pada Usaha Amplang Karya Bahari Di Samarinda | Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerusakan yang sering terjadi pada pembuatan ampalng yaitu terletak pada pengemasan produk dimana lem yang digunakan untuk merekatkan pada kemasan bungkus tidak melekat dengan sempurna. Untuk mengatasi kerusakan yang terjadi, peneliti memberikan usulan berikut sebagai tindakan perbaikan ; a. membuat suatu bagian kerja baru yang bertugas sebagai pengawasan kinerja karyawan; b. melakukan pengecekan kesiapan mesin dengan teliti sebelum digunakan dan selalu melakukakn perawatan terhadap mesin. |

Sumber : Google Scholar

Jika dilihat dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan peneliti yang sebelumnya memiliki beberapa perbedaan yaitu dari lokasi penelitian dan variabel penelitian. Sementara persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terkait dengan penggunaan teknik analisis data dengan menggunakan *Statistical Quality Control (SQC)*.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasional berperan penting dalam suatu organisasi atau bisnis. Manajemen operasional merupakan sebuah upaya bagaimana perusahaan mengelola faktor – faktor produksi (SDM, mesin, peralatan, bahan mentah) yang

ada secara maksimal dalam proses menciptakan suatu barang atau jasa (Ambarwati & Supardi, 2021)

Manajemen produksi dan operasional adalah serangkaian kegiatan dalam menciptakan atau menambah nilai manfaat suatu produk (barang atau jasa) dengan menerapkan fungsi manajemen yang jelas untuk memproduksi produk yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta memfokuskan pada susunan aturan dan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan (Gunawan, 2016 dan Rusdiana, 2014). Adapun fungsi dalam manajemen operasi terdiri dari empat fungsi sebagai berikut :

- a Perencanaan, yaitu membantu perusahaan dalam berbagai proses pengambilan keputusan yang menjadi target atau tujuan perusahaan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.
- b Pengorganisasian, yaitu pembagian sumber daya manusia ke bidang atau divisi yang sudah ditentukan berdasarkan keahlian masing – masing.
- c Penelaahan (analysis), yaitu proses mencari informasi dan mengamati mengenai seluruh kegiatan operasi dan produksi.
- d Pengawasan, yaitu memastikan kegiatan proses produksi sudah berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional adalah serangkaian kegiatan menciptakan suatu produk dengan mengelola faktor – faktor produksi secara maksimal dan menerapkan fungsi manajemen yang berkelanjutan, serta memperhatikan tingkat efektivitas dan efisiensi dalam menciptakan atau menambahkan manfaat suatu barang atau jasa.

### 2.2.2 Mutu / Kualitas

Mutu atau kualitas merupakan konsep yang sangat penting dalam menciptakan suatu barang atau jasa. Konsumen selaku pengguna tentunya menginginkan produk yang berkualitas dan bermutu yang dapat memenuhi tingkat kepuasannya. Ahmad, (2020) mengatakan bahwa mutu ada kaitannya dengan kegunaan produk tersebut. Maksudnya layak atau tidaknya suatu barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan sangat ditentukan oleh kegunaannya, dimana kegunaan tersebut ditentukan oleh mutu yang berkualitas.

Mutu atau kualitas adalah suatu susunan dari citra sebuah produk atau jasa dengan patokan yang telah ditetapkan dalam sebuah industri berdasarkan spesifikasi tertentu, keperluan, dan harapan dari pelanggan (Gunawan, 2020 dan Ahmad, 2020). Terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi mutu atau kualitas suatu barang atau jasa :

a. Fungsi suatu barang

Perusahaan dalam menciptakan suatu barang atau jasa hendaknya memerhatikan fungsi atau kegunaan barang tersebut.

b. Wujud luar

Bentuk suatu barang merupakan faktor yang penting yang sering digunakan oleh konsumen dalam melihat suatu produk pertama kalinya dan menentukan apakah produk tersebut memiliki mutu yang baik. Wujud luar suatu produk juga menjadi faktor dalam menarik konsumen untuk membeli produk tersebut.

c. Biaya barang tersebut

Mutu atau kualitas suatu produk juga dapat dilihat dari biaya dan harga dari produk tersebut. Semakin mahalnya harga suatu produk menunjukkan semakin baik juga kualitas dari produk tersebut dan begitu sebaliknya.

### 2.2.3 Pengendalian Mutu (*Quality Control*)

Pengendalian mutu (*quality control*) merupakan suatu teknik dan aktivitas yang sudah terencana dengan baik yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan, meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Herlina et al., 2021). Pengendalian kualitas merupakan sebuah upaya demi menjaga mutu/kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan dari pimpinan perusahaan. Dengan melakukan pengendalian mutu atau kualitas dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan dan efisiensi biaya dimana keduanya dapat meningkatkan profitabilitas.

Christanto (2019) mengatakan dalam melakukan pengendalian kualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut :

a. Kemampuan proses

Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui batasan yang ingin dicapai sesuai dengan tingkat kemampuan proses yang ada tanpa harus melebihi batas kemampuan dan kesanggupan proses yang ada.

b. Spesifikasi yang berlaku

Hasil produksi harus dapat berlaku bila dilihat dari segi kemampuan proses dan kebutuhan atau keinginan konsumen yang ingin dicapai dari hasil produksi tersebut serta dapat dipastikan spesifikasi tersebut dapat berlaku sebelum pengendalian kualitas pada suatu proses dimulai.

c. Tingkat ketidaksesuaian yang diterima

Pengendalian dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi produk yang berada dibawah standar seminimal mungkin dan dalam menentukan tingkat pengendalian yang diberlakukan itu tergantung pada jumlah produk yang berada dibawah standar.

d. Biaya kualitas

Biaya sangat berpengaruh terhadap tingkat pengendalian dalam menciptakan produk dimana biaya mempunyai hubungan yang positif dengan terciptanya produk yang berkualitas

Untuk mengetahui suatu produk bermutu atau tidaknya dapat dilihat dari beberapa indikator berikut (Herlina, et al.,2021) :

- a. Performa (*performance*), berhubungan dengan fungsi dari produk serta menjadi pertimbangan konsumen ketika ingin membeli suatu produk.
- b. Kelengkapan (*features*), yaitu aspek kedua dari performa yang menambahkan fungsi dasar yang berkaitan dengan pilihan dan perluasannya.

- c. Keandalan (*rehability*), berhubungan dengan kemungkinan suatu produk dapat berfungsi dengan baik dalam periode waktu yang sudah ditentukan.
- d. Konfirmasi (*confirmance*), yaitu berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang sudah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama waktu produk tersebut dapat digunakan.
- f. Kemampuan pelayanan (*service ability*), yaitu karakteristik yang berhubungan dengan kecepatan, kesopanan, kompetensi, kemudahan dan tingkat akurasi dalam melakukan perbaikan.
- g. Estetika (*aesthetics*), berkaitan dengan keindahan yang bersifat subjektif yang mempengaruhi pertimbangan individu dan refleksi dari pilihan individu.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), berhubungan dengan perasaan konsumen dalam menggunakan produk tersebut.

#### 2.2.4 Statistical Quality Control (SQC)

*Statistical Quality Control* (SQC) dalam pengendalian mutu adalah untuk mengawasi barang atau jasa yang diproduksi agar sesuai dengan standar yang ditetapkan. Nazia et al, (2023) menyatakan bahwa SQC merupakan teknik penyelesaian masalah yang digunakan untuk memonitori, menganalisis,

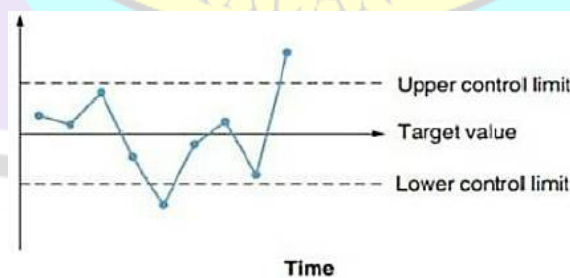
mengendalikan, mengelola dan memperbaiki produk yang cacat menggunakan sistem statistik.

Pengendalian kualitas secara statistik digunakan untuk menentukan kesalahan pada produk yang mengakibatkan produk tersebut cacat. *Statistical Quality Control* merupakan metode pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang terdapat dalam sejumlah sampel dari beberapa populasi. Tujuan dari pengendalian kualitas statistik adalah untuk mencari tahu penyebab kesalahan atau kerusakan pada produk melalui data yang sudah ada sehingga dapat dengan cepat melakukan perbaikan agar kesalahan yang sudah terjadi tidak terulang.

Dalam metode SQC terdapat 7 alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data.

### 1. Peta Kendali (*Control Chart*)

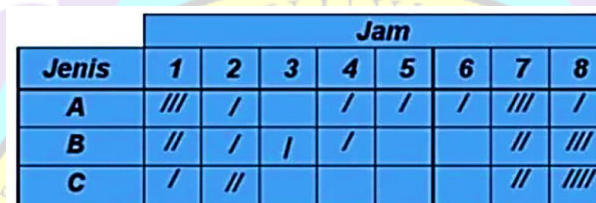
Peta kendali merupakan bentuk presentasi berupa grafik yang memuat informasi dari data yang sudah diproses yang menunjukkan batas dari kendali atas dan batas dari kendali bawah untuk melakukan proses yang ingin dikendalikan. Peta kendali (*control chart*) berguna untuk membantu dalam mengendalikan kualitas produk dan memberikan informasi mengenai kapan dan dimana perusahaan harus melakukan perbaikan terhadap kualitas.



Gambar 1 : Peta Kendali  
(Sumber. Nazia et al.,2023 )

## 2. Lembar Periksa (*Check Sheet*)

Lembar periksa adalah format pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk tabel yang memuat informasi tentang jumlah barang yang diproduksi dan jenis ketidaksesuaian yang dihasilkan. Lembar periksa berguna untuk mempermudah proses pengumpulan data dan analisis, serta untuk mengetahui letak permasalahan berdasarkan frekuensi dari jenis atau tidak. Implementasinya dilakukan dengan cara mencatat frekuensi munculnya jenis suatu produk yang berhubungan dengan kualitas.

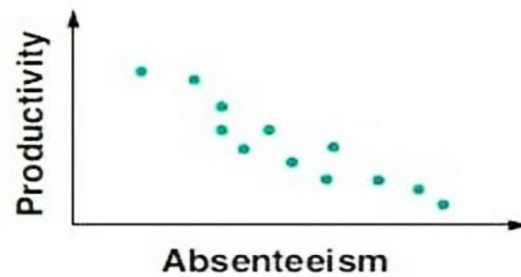


|       | Jam |    |   |   |   |   |     |     |
|-------|-----|----|---|---|---|---|-----|-----|
| Jenis | 1   | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7   | 8   |
| A     | /// | /  |   | / | / | / | /// | /   |
| B     | //  | /  |   | / |   |   | //  | /// |
| C     | /   | // |   |   |   |   | //  | /// |

Gambar 2 : Lembar Periksa  
(Sumber. Nazia et al.,2023)

## 3. Diagram Pencar (*Scatter Diagram*)

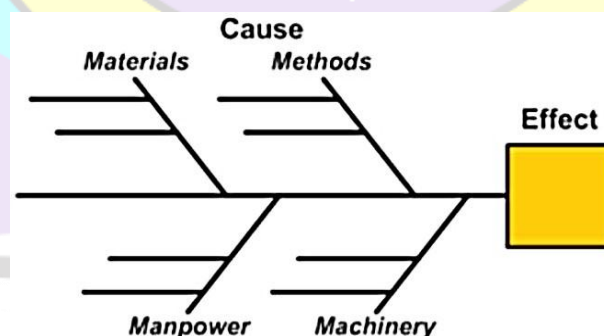
Diagram pencar adalah grafik yang menampilkan hubungan antara dua variabel, apakah hubungan kedua variabel tersebut kuat atau tidak, antara lain pengaruh faktor proses produksi terhadap kualitas produk. Diagram pencar menunjukkan hubungan antara dua pengukuran. Titik data akan membentuk kelompok yang sangat dekat dan jika menghasilkan pola berarti keduanya tidak berkaitan. Pelaksanaannya sendiri dilakukan dengan cara mencatat frekuensi munculnya ciri – ciri suatu produk yang berkaitan dengan kualitasnya. Data tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk mengadakan analisis mengenai masalah kualitas.



Gambar 3 : Diagram Pencar  
(Sumber. Nazia et al.,2023)

#### 4. Diagram Sebab – Akibat (*Cause And Effect Diagram*)

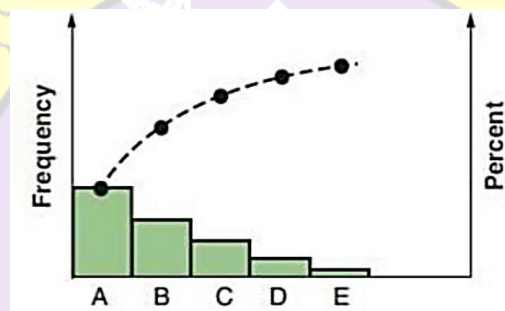
Diagram sebab dan akibat atau disebut juga diagram tulang ikan (fishbone) adalah alat ukur yang digunakan untuk memperlihatkan faktor apa saja yang mempengaruhi pada kualitas dan memiliki akibat pada masalah yang dipelajari. Tujuan dibuatnya diagram ini agar dapat memperlihatkan faktor penyebab (*root cause*) dan karakteristik kualitas yang (*effect*) disebabkan oleh beberapa faktor. Adapun faktor yang berpengaruh terhadap kualitas diantaranya bahan baku, mesin, tenaga kerja, metode dan lingkungan.



Gambar 4 : Diagram sebab – akibat  
(Sumber. Nazia et al.,2023)

## 5. Diagram Pareto

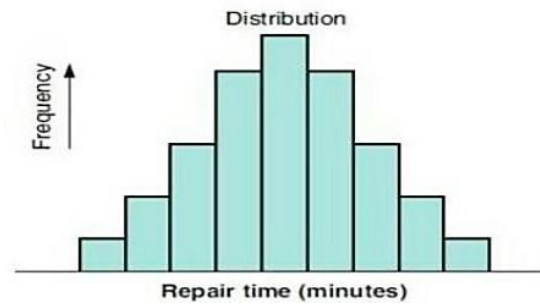
Diagram pareto merupakan alat ukur yang disajikan dalam bentuk grafik balok dan grafis garis yang dapat menyajikan sumber cacat yang paling sering muncul atau alasan – alasan yang sering muncul. Dengan demikian dapat mempermudah perusahaan dalam mengidentifikasi masalah mana yang dominan terjadi sehingga perusahaan dapat memprioritaskan melakukan penyelesaian terhadap masalah utamanya. Adapun fungsi diagram pareto adalah untuk mengidentifikasi atau menyeleksi masalah utama untuk peningkatan kualitas mulai yang paling besar hingga yang paling terkecil.



Gambar 5 : Diagram pareto  
(Sumber. Nazia et al.,2023)

## 6. Diagram Batang (*Histogram*)

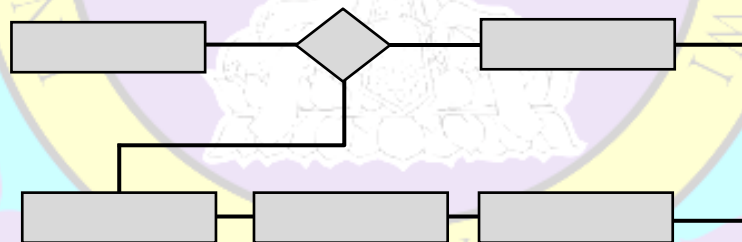
Histogram adalah suatu alat berbentuk diagram batang yang menunjukkan tabulasi dari data berdasarkan ukurannya yang digunakan untuk menentukan nilai dari pengukuran dan dimana setiap nilai frekuensi terjadi. Diagram batang juga dikenal dengan tabel distribusi frekuensi. Adapun bentuk dari diagram batang sebagai berikut :



Gambar 6 : Histogram  
(Sumber. Nazia et al.,2023)

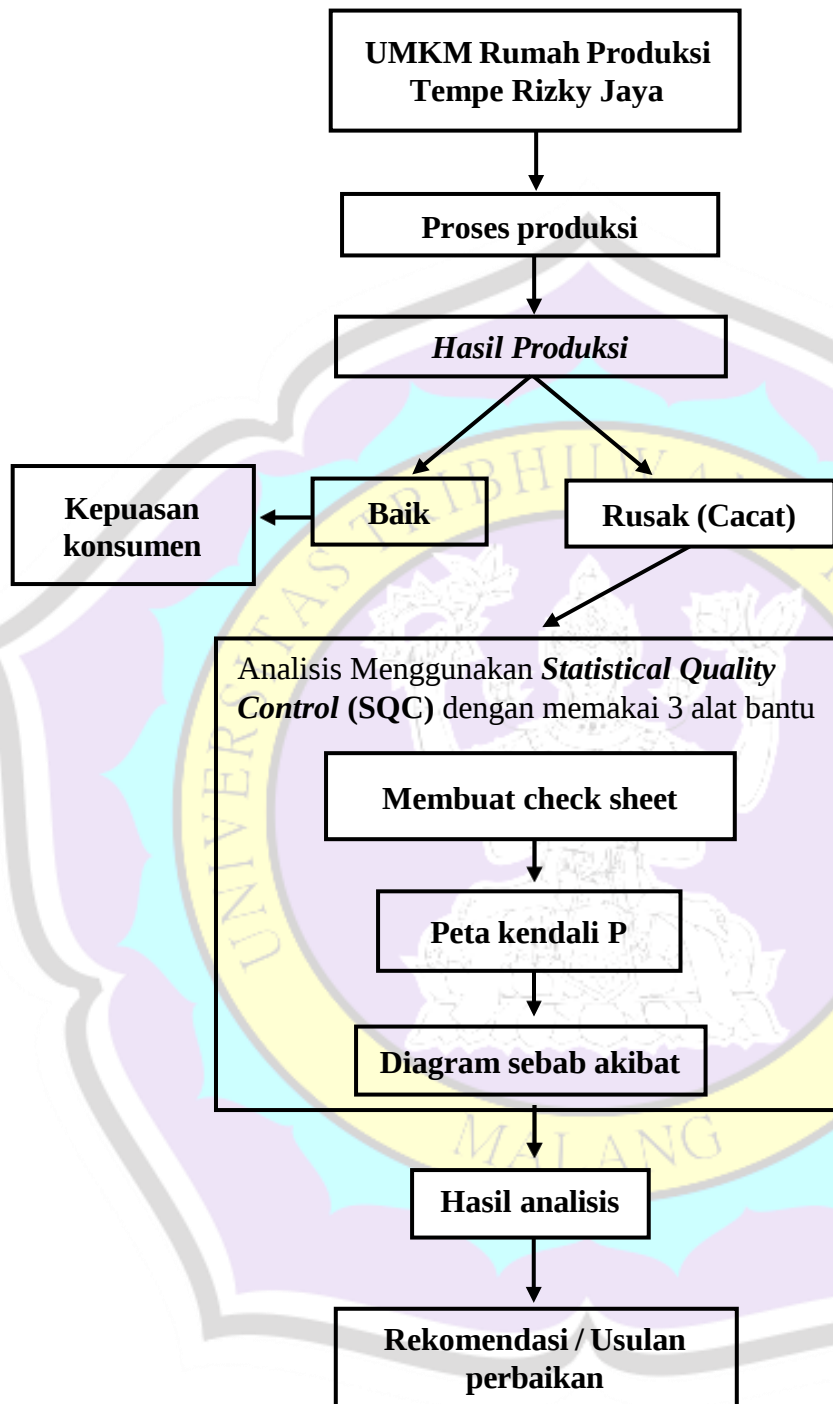
### 7. Diagram Alir (*Flowchart*)

Diagram alir (*flowchart*) adalah suatu proses atau sistem yang digambarkan menggunakan garis dan kotak yang saling terhubung antara satu dengan yang lain. Flowchart digunakan untuk membuat dan menjelaskan sebuah arti proses. Adapun bentuk dari diagram batang sebagai berikut :



Gambar 7 : Flowchart  
(Sumber. Nazia et al.,2023)

### 2.3 Kerangka Konsep



Gambar 2.3 : Kerangka konsep