

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil dan analisis pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pada perspektif finansial terdapat kenaikan dan penurunan dalam tiga tahun pada profitabilitas yaitu kenaikan pada ROI sebesar 19 % dan pada ROE sebesar 37,1 %, sedangkan pada Profit Margin terjadi penurunan sebesar 0,3 %. Sedangkan pada likuiditas, tingkat perputaran piutang meningkat sebesar 49,6 x yang berarti rata-rata pengumpulan piutangnya hanya 7,3 hari dan tingkat perputaran aktiva meningkat sebesar 9,5 x. Jadi pada perspektif finansial perusahaan terlihat cukup bagus karena terjadi peningkatan-peningkatan pada profitabilitas dan likuiditas.
2. Pada perspektif pelanggan hasil pengolahan data kuesioner, pada uji validitas dari 30 butir pertanyaan hanya 3 yang tidak valid dikarenakan  $r$  hitung < dari  $r$  tabel, sedangkan yang lainnya valid dikarenakan  $r$  hitung > dari  $r$  tabel. Sehingga data yang valid memenuhi syarat untuk pengujian reliabilitas. Pada uji reliabilitas dari 27 butir pertanyaan yang valid yang merupakan hasil seleksi validitas item dengan menggunakan Koefisien Alpha Cronbach, ternyata nilai  $\alpha$  adalah 0,862 artinya instrumen penelitian ini mempunyai kehandalan (reliabilitas) sebesar 0,862 dengan demikian

dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner yang digunakan dapat dipercaya, mantap dan stabil. Ini berarti pada perspektif pelanggan ini pelanggan terpuaskan. Jadi pada perspektif pelanggan perusahaan terlihat cukup bagus karena pelanggan terpuaskan.

3. Pada perspektif proses bisnis internal, hasil pengolahan data pengukuran waktu proses untuk proses inovasi adalah sebesar 20 %, ini berarti 80% dari waktu pengolahan tidak menambah nilai bagi produk. Jadi yang dikerjakan hanya 20 % dari waktu yang ada. Untuk proses operasi sebesar 33 %, ini berarti 67 % dari waktu pengolahan tidak menambah nilai bagi produk. Jadi yang dikerjakan hanya 33 % dari waktu yang ada. Untuk proses layanan purna jual sebesar 16 %, ini berarti 84 % dari waktu pengolahan tidak menambah nilai bagi produk. Jadi yang dikerjakan hanya 16 % dari waktu yang ada. Dengan memonitor MCE, perusahaan dapat mengurangi aktivitas tidak menambah nilai dan kemudian mempercepat produk sampai ke pelanggan.
4. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, retensi pekerja selama tiga tahun mengalami penurunan yaitu dari 2,5 % menjadi 0 %, ini berarti pekerja pada perusahaan ini mempunyai loyalitas yang cukup tinggi terhadap perusahaan. Sedangkan produktivitas pekerja selama tiga tahun mengalami kenaikan yaitu dari 9,23 menjadi 10,16 ,ini berarti produktivitas pekerja dalam perusahaan cukup tinggi. Pada hasil pengolahan kuesioner kepuasan pekerja, uji validitas dari 45 butir pertanyaan hanya 4 yang tidak valid dikarenakan  $r$  hitung < dari  $r$  tabel,

sedangkan yang lainnya valid dikarenakan  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Pada uji reliabilitas dari 41 butir pertanyaan yang valid yang merupakan hasil seleksi validitas item dengan menggunakan Koefisien Alpha Cronbah, ternyata nilai  $\alpha$  adalah 0,64113 artinya instrumen penelitian ini mempunyai kehandalan (reliabilitas) sebesar 0,64113 dengan demikian dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner yang digunakan dapat dipercaya, mantap, stabil dan pekerja cukup terpuaskan. Jadi pada persepektif pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan cukup bagus karena mengalami peningkatan yang cukup tinggi.

## 6.2 SARAN

Dari hasil penelitian dalam tugas akhir ini, yaitu pengumpulan dan pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan, maka penulis bermaksud untuk memberikan saran-saran sehubungan dengan analisis strategi bisnis dengan metode Balanced Scorecard, yaitu :

1. Perusahaan dapat mengetahui berapa besar ukuran kinerja perusahaan dilihat dari empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Penggunaan Balanced Scorecard sangat dibutuhkan perusahaan dalam rangka membuat suatu strategi bisnis. Perspektif yang dilihat tidak hanya satu, melainkan empat perspektif yang saling mendukung, sehingga akan didapat suatu gambaran tentang bagaimana strategi bisnis yang akan diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Garrison, Ray H., *Akuntansi Manajemen*, Jilid 1, terjemahan, Penerbit ITB, Bandung, 1997.
- Guiltinan, Joseph P. & Paul, Gordon W., *Strategi dan Program Manajemen Pemasaran*, terjemahan, Erlangga, Jakarta, 1995.
- Jauch, Lawrence R. & Glueck, William F., *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*, terjemahan, Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta, 1988.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P., *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, terjemahan, Erlangga, Jakarta, 2000.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P., *The Strategy Focused Organization, How Balanced Scorecard Companies Thrive in The New Business Environment*, Harvard Business School Press, 2001.
- Keown, Arthur J. , David F. Scottt Jr, Martin John D, Petty J. William, *Dasar – dasar Manajemen Keuangan*, terjemahan, Edisi Ketujuh, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Kotler, Phillip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, terjemahan, Edisi Pertama, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2000.
- Nitisemito, Alex S., *Manajemen Personalia : Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1993.
- Rangkuty, Freddy, *Analisis SWOT : Teknik Membelah Kasus Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.

Saladin, H. Djaslim, SE, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*, Edisi

Kedua, Penerbit Linda Karya, Bandung, 1997.

Thompson, Arthur A., Jr & Strickland III, A.J., *Strategy Formulation and*

*Implementation*, Fourth Edition, Homewood, Boston, 1990.

Tjiptono, Fandy, *Total Quality Management*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2000.

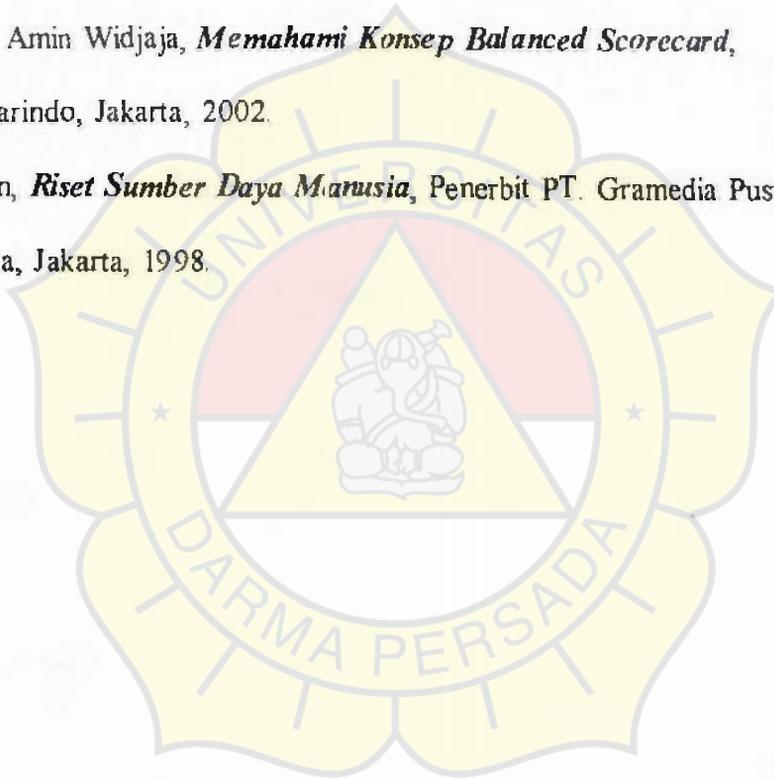
Triguno, *Budaya Kerja*, PT. Golden Trayon Press, Jakarta, 2000.

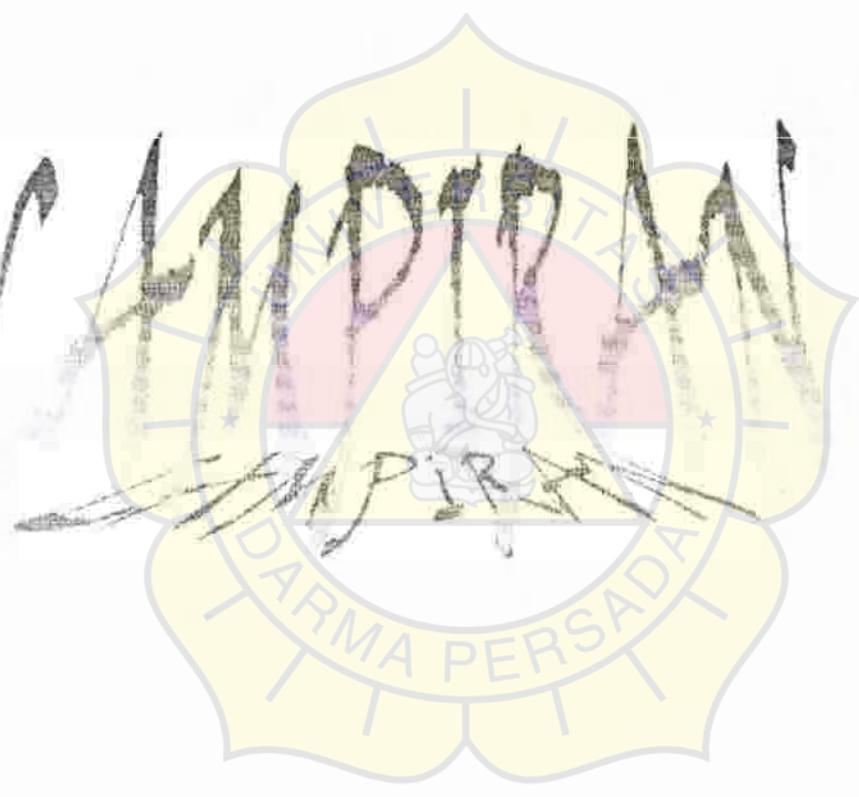
Tunggal Ak, Amin Widjaja, *Memahami Konsep Balanced Scorecard*,

Harvarindo, Jakarta, 2002.

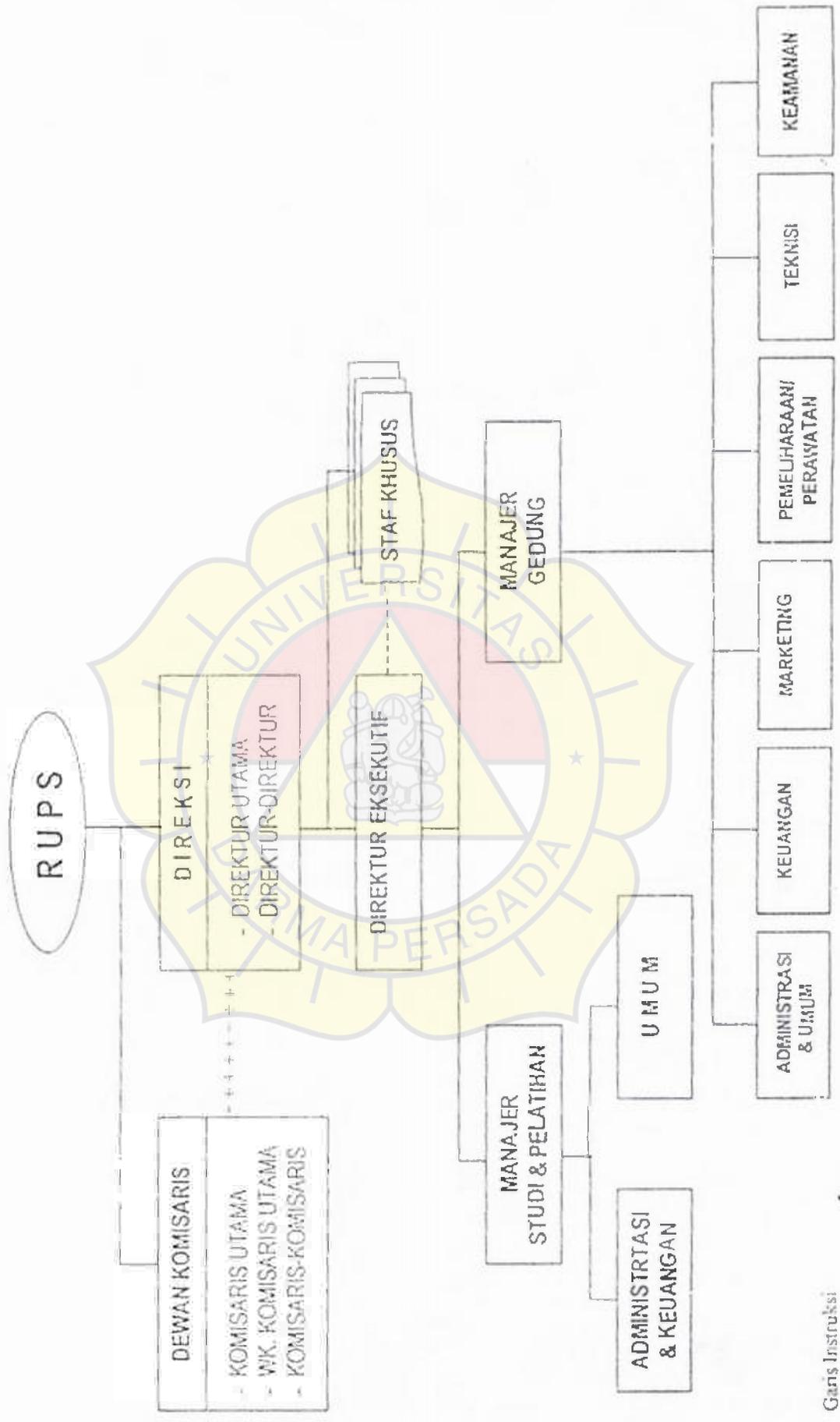
Umar, Husein, *Riset Sumber Daya Manusia*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka

Utama, Jakarta, 1998.





# STRUKTUR ORGANISASI PT. BINA INSAN PRATAMA



— : Garis Instruksi  
 - + + + : Garis Kontrol  
 - - - - : Garis Koordinasi

# BINA INSAN PRATAMA

MANAGEMENT CONSULTANCY AND TRAINING SERVICES

## LAPORAN RUGI/LABA Periode 1 Maret 1999 s/d 31 Januari 2000

I. Penjualan setelah dikeluarkan pajak-pajak			
1. Proyek-Proyek Kerjasama	3,334,870,321		
2. Pengelolaan Pusdiklat Graha Insan Cita	<u>1,231,212,097</u>		
		4,566,082,418	
3. Penerimaan Lain-lain		<u>81,915,893</u>	
			<b>4,647,998,311</b>
<i>Total Penerimaan</i>			
II. Biaya Operasional			
A. Operasional Proyek			
1. Proyek Pelatihan Manajemen Bursa Efek	135,000,650		
2. Proyek Kajian Identifikasi Kesempatan Kerja	303,004,320		
3. Proyek Pembinaan Partisipasi Masy. dlm Bangdes	1,078,286,840		
4. Proyek Pembinaan thd Nelayan Tradisional	1,197,909,941		
			<b>2,714,201,751</b>
<i>Jumlah Operasional Proyek</i>			
B. Umum dan Administrasi			
BI. Bidang Program			
1. Gaji/Honor/Tunjangan	242,649,862		
2. Listrik	39,950,027		
3. Telepon	22,047,673		
4. Administrasi Kesekretariatan/Transport	65,940,376		
5. Sewa Kantor	289,916,337		
6. Rumah Tangga Kantor	5,842,286		
7. Dana Taktis & Sumbangan Sosial	<u>618,900</u>		
			<b>672,535,561</b>
<i>Jumlah Bidang Program</i>			
B2. Bidang Pengelolaan Pusdiklat Graha Insan Cita			
1. Gaji/Honor/Tunjangan	261,037,200		
2. Listrik	164,194,275		
3. Telepon/Fax	13,081,184		
4. Administrasi Kesekretariatan	9,081,768		
5. Perawatan Gedung	77,223,215		
6. Rumah Tangga Kantor	7,449,980		
7. Catering (Pelatihan & Karyawan)	407,288,300		
8. Fee Personal Kerjasama/Pemasaran	114,390,385		
9. Laundry	6,130,000		
10. Biaya Sewa Peralatan/Inventaris	6,690,000		
11. Pajak-pajak Tertakl	<u>8,264,500</u>		
			<b>1,074,830,807</b>
<i>Jumlah Bidang Pengelolaan PGIC</i>			
B3. Lain-lain			
1. Kegiatan HUT YBIC	70,378,786		
2. Penjajakan Proyek Kerjasama	<u>2,650,000</u>		
			<b>73,028,786</b>
<i>Jumlah Lain-lain</i>			
<i>Total Pengeluaran</i>			
			<b>4,534,596,905</b>
III. Laba			<b>113,401,406</b>



# BINA INSAN PRATAMA

MANAGEMENT CONSULTANCY AND TRAINING SERVICE

## LAPORAN RUGI/LABA Periode 1 Maret 2000 s/d 31 Januari 2001

Penjualan setelah dikeluarkan pajak-pajak			
Proyek-Proyek Kerjasama	3,755,803,320		
Pengelolaan Pusdiklat Graha Insan Cita	<u>1,964,015,227</u>		
		5,719,818,547	
Perkiraan Lain-lain		<u>131,890,7218</u>	
	<i>Total Penerimaan</i>		5,858,745,765
Biaya Operasional			
Operasional Proyek			
Proyek Pelatihan Manajemen UKMK	192,000,650		
Proyek Survey Dampak Supermal Mega Mall	215,104,320		
Proyek Kajian Monografi Pasar Bagi KSI, DKI	280,286,840		
Proyek Identifikasi Profil Dekopinda se Indonesia	<u>2,727,909,941</u>		
	<i>Jumlah Operasional Proyek</i>		3,415,301,751
Personel dan Administrasi			
Bidang Program			
1. Gaji/Honor/Tunjangan	243,749,862		
2. Listrik	39,953,027		
3. Telepon	24,047,673		
4. Administrasi Kesekretariatan/Transport	66,943,276		
5. Sewa Kantor	289,928,337		
6. Rumah Tangga Kantor	5,942,286		
7. Dana Taktis & Sumbangan Sosial	<u>6,190,000</u>		
	<i>Jumlah Bidang Program</i>		676,754,461
Bidang Pengelolaan Pusdiklat Graha Insan Cita			
1. Gaji/Honor/Tunjangan	375,037,200		
2. Listrik	327,194,275		
3. Telepon/Fax	23,081,184		
4. Administrasi Kesekretariatan	13,081,768		
5. Perawatan Gedung	78,223,215		
6. Rumah Tangga Kantor	8,649,980		
7. Catering (Pelatihan & Karyawan)	498,588,300		
8. Fee Personal Kerjasama/Pemasaran	227,390,385		
9. Laundry	6,530,000		
10. Biaya Sewa Peralatan/Inventaris	6,890,000		
11. Pajak-pajak Terkait	<u>11,264,500</u>		
	<i>Jumlah Bidang Pengelolaan PGIC</i>		1,575,930,807
Lain-lain			
1. Kegiatan HUT YBIC	71,009,846		
2. Peninjauan Proyek Kerjasama	<u>3,018,530</u>		
	<i>Jumlah Lain-lain</i>		74,028,376
	<i>Total Pengeluaran</i>		<u>5,742,015,395</u>
Labra			116,730,370

## LAPORAN RUGI/LABA Periode 1 Maret 2001 s/d 31 Januari 2002

Penjualan setelah dikeluarkan pajak-pajak			
Proyek-Proyek Kerjasama		4,615,745,380	
Pengelolaan Pusdiklat Graha Insan Cita		<u>1,593,890,356</u>	
			6,209,635,736
Penerimaan Lain-lain			<u>247,087,244</u>
	<i>Total Penerimaan</i>		<b>6,456,722,980</b>
Biaya Operasional			
Operasional Proyek			
Proyek Pelatihan Usaha Retail se Jabotabek		49,630,580	
Proyek Studi & Penelitian FS Nelayan Muncar		350,587,620	
Proyek Analisa Kebutuhan Pelatihan (Kutim)		82,321,130	
Proyek Penyusunan Master Plan 241 Dekopinda		<u>3,320,211,621</u>	
	<i>Jumlah Operasional Proyek</i>		<b>3,802,750,951</b>
Personum dan Administrasi			
Bidang Program			
1. Gaji/Honor/Tunjangan		245,757,346	
2. Listrik		40,649,053	
3. Telepon		25,162,417	
4. Administrasi Kesekretariatan/Transport		67,330,560	
5. Sewa Kantor		290,451,136	
6. Rumah Tangga Kantor		6,023,321	
7. Dana Taktis & Sumbangan Sosial		<u>6,231,020</u>	
	<i>Jumlah Bidang Program</i>		<b>681,604,853</b>
Bidang Pengelolaan Pusdiklat Graha Insan Cita			
1. Gaji/Honor/Tunjangan		389,648,170	
2. Listrik		368,585,274	
3. Telepon/Fax		27,092,558	
4. Administrasi Kesekretariatan		17,632,493	
5. Perawatan Gedung		79,276,652	
6. Rumah Tangga Kantor		9,473,327	
7. Catering (Pelatihan & Karyawan)		567,245,801	
8. Fee Personal Kerjasama/Pemasaran		279,352,727	
9. Laundry		7,450,500	
10. Biaya Sewa Peralatan/Inventaris		7,860,642	
11. Pajak-pajak Terkait		<u>14,757,500</u>	
	<i>Jumlah Bidang Pengelolaan PGIC</i>		<b>1,768,376,344</b>
Lain-lain			
1. Kegiatan HUT YBIC		72,068,692	
2. Penjajakan Proyek Kerjasama		<u>4,520,340</u>	
	<i>Jumlah Lain-lain</i>		<b>76,589,032</b>
	<i>Total Pengeluaran</i>		<b>6,329,321,180</b>
Labu			<b>127,401,800</b>



# BINA INSAN PRATAMA

MANAGEMENT CONSULTANCY AND TRAINING SERVICE

## NERACA per-31 Januari 2000

Aktiva		Pasiva	
1. Kas	5,197,516.00	1. Hutang	100,000,000.00
2. Bank	104,701,650.00	2. Modal Saham	
3. Piutang	74,110,000.00	a. Modal Saham	4,000,000,000
4. Fee Proyek Dibayar Dimuka	93,500,000.00	b. Saham Yg Belum Diterbitkan	3,000,000,000
5. Deposita (telponka, Altron)	10,000,000.00	c. Saham Yg Diterbitkan	1,000,000,000
6. Peralatan/ Inventaris	263,684,148.00	d. Saham Yg Diterbitkan dan Ditetor	337,791,908.00
		3. Laba Tahun Berjalan	113,401,406.00
	541,193,314.00		551,193,314.00

## NERACA per-31 Januari 2001

Aktiva		Pasiva	
1. Kas	5,240,000.00	1. Hutang	100,000,000.00
2. Bank	114,222,106.00	2. Modal Saham	
3. Piutang	138,150,000.00	a. Modal Saham	4,000,000,000
4. Fee Proyek Dibayar Dimuka	95,800,000.00	b. Saham Yg Belum Diterbitkan	3,000,000,000
5. Deposita (telponka, Altron)	11,600,000.00	c. Saham Yg Diterbitkan	1,000,000,000
6. Peralatan/ Inventaris	287,760,000.00	d. Saham Yg Diterbitkan dan Ditetor	342,680,110.00
		3. Laba Tahun Berjalan (Modal)	16,730,170.00
	672,772,106.00	4. Laba Yang Ditahan	113,401,406.00
			672,772,106.00

## NERACA per-31 Januari 2002

Aktiva		Pasiva	
1. Kas	5,460,000.00	1. Hutang	100,000,000.00
2. Bank	210,994,316.00	2. Modal Saham	
3. Piutang	178,117,000.00	a. Modal Saham	4,000,000,000
4. Fee Proyek Dibayar Dimuka	98,400,000.00	b. Saham Yg Belum Diterbitkan	3,000,000,000
5. Deposita (telponka, Altron)	11,740,000.00	c. Saham Yg Diterbitkan	1,000,000,000
6. Peralatan/ Inventaris	298,889,740.00	d. Saham Yg Diterbitkan dan Ditetor	346,121,500.00
		3. Laba Tahun Berjalan	121,407,800.00
		4. Laba Yang Ditahan	230,131,776.00
	801,601,076.00		801,601,076.00

### KUESIONER PENELITIAN KEGIATAN DIKLAT DI PT.BIP

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan dalam perusahaan, pada kesempatan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberi masukan dengan menjawab kuesioner di bawah ini dengan memberi tanda cek (  $\checkmark$  ) atau tanda silang ( X ) pada jawaban yang tersedia.

Adapun petunjuk untuk mengisi kuesioner ini sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 AS = Agak Setuju  
 ATS = Agak Tidak Setuju  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					
		SS	S	AS	ATS	TS	STS
A	<b>Trainer / Instruktur</b>						
1	Para Trainer/Instruktur menguasai materi yang akan diberikan.						
2	Para Trainer/Instruktur memberikan materi sebelum kegiatan diklat dimulai.						
3	Para Trainer/Instruktur menyajikan materi secara sistematis, konsisten dan mudah dipahami.						
4	Para Trainer/Instruktur menyiapkan dan memberikan materi yang up to date (terbaru).						
5	Para Trainer/Instruktur hadir tepat waktu.						
6	Para Trainer/Instruktur berperilaku sopan, ramah dan rapi.						
7	Para Trainer/Instruktur berupaya mengarahkan para trainee untuk berinovasi.						
8	Para Trainer/Instruktur berusaha menarik dan merangsang daya pikir para trainee.						
9	Para Trainer/Instruktur selalu tanggap terhadap aspirasi dan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan/perusahaan dengan memberi solusi serta mengaplikasikan sesuai materi.						
10	Para Trainer/Instruktur melakukan evaluasi berupa quiz setiap akhir sesi/pertemuan kepada para trainee.						
11	Para Trainer/Instruktur memberi kesempatan untuk diskusi atau tanya jawab.						

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					
		SS	S	AS	ATS	TS	STS
<b>B</b>	<b>Sarana</b>						
1	Ruang kelas sudah memadai.						
2	Kapasitas ruang kelas disesuaikan dengan jumlah trainee.						
3	Adanya ruangan khusus diskusi untuk para trainee.						
4	Tersedianya perpustakaan yang memadai.						
5	Tersedianya tempat ibadah (masjid) yang memadai.						
6	Tersedianya lapangan olahraga yang memadai.						
7	Untuk memenuhi kebutuhan para trainee disediakan laundry dan kantin						
8	Tersedianya telepon umum yang terdiri dari telepon kartu dan telepon koin.						
9	Kamar kecil (WC) disesuaikan dengan kebutuhan						
<b>C</b>	<b>Prasarana</b>						
1	Bangku/kursi dan meja di ruang kelas cukup nyaman untuk trainee.						
2	Ruang kelas disediakan whiteboard, spidol dan penghapus yang memadai.						
3	Ruang kelas dilengkapi dengan Over Head Projector (OHP).						
4	Ruang kelas dilengkapi dengan LCD (LCD adalah alat Bantu untuk presentasi yang terdiri dari komputer dan layar sebagai media).						
5	Ruang kelas dilengkapi dengan sound system dan wireless.						
6	Ruang kelas dilengkapi dengan TV untuk keperluan peraga/simulasi.						
<b>D</b>	<b>Lingkungan Kelas</b>						
1	Ruang kelas dilengkapi penerangan atau pencahayaan yang cukup.						
2	Kebersihan ruang kelas terpelihara dengan baik.						
3	Ruang kelas dilengkapi sirkulasi udara yang cukup.						
4	Ruang kelas dilengkapi AC.						

## KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN KARYAWAN DI PT. BIP

L-9

Dalam rangka perbaikan kualitas dalam perusahaan, pada kesempatan ini Kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk dapat memberi masukan dengan menjawab kuesioner di bawah dengan memberi tanda cek ( √ ) atau tanda silang ( X ) pada jawaban yang tersedia.

Adapun petunjuk untuk pengisian kuesioner ini sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

AS = Agak Setuju

ATS = Agak Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

STS= Sangat Tidak Setuju

PERTANYAAN	SS	S	AS	ATS	TS	STS
<b>Sikap</b>						
Pimpinan mempunyai jiwa kepemimpinan yang tinggi.						
Pimpinan harus konsisten dalam menjalankan tugasnya.						
Pimpinan bersikap tegas dan adil.						
Pimpinan harus memberikan keteladanan kepada karyawannya.						
Pimpinan harus mampu menciptakan sikap dan perilaku karyawannya menjadi rasa ikut memiliki, rasa ikut bertanggung jawab, dan mawas diri.						
Pimpinan mempunyai kemampuan berpikir secara konseptual dan mempunyai cara berpikir serta bertindak yang rasional.						
Pimpinan selalu menghargai kinerja karyawannya.						
Pimpinan mau menerima kritik/saran dari karyawannya.						
Pimpinan dalam memberikan instruksi atau peringatan sangat jelas.						
Pimpinan berhak menegur karyawannya bila melakukan kesalahan dalam bekerja.						
Para karyawan bersikap ramah, sopan dan bersahabat baik terhadap pimpinan, sesama karyawan maupun para pelanggan.						
Para karyawan mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan/tugas yang dilakukannya.						
Para karyawan mempunyai kejujuran dan loyalitas yang tinggi baik terhadap pimpinan maupun perusahaan.						
Para karyawan selalu diarahkan oleh pimpinan untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh inisiatif dan kreatif.						
<b>Motivasi Bekerja</b>						
Pekerjaan yang ditekuni sangat menarik dan penuh tantangan.						
Terdapat penghargaan yang diberikan bagi karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik.						
Perusahaan mengikutsertakan karyawan dalam proses pengambilan keputusan terutama yang menyangkut nasib karyawan.						
Kesempatan promosi dan berkembang didalam perusahaan.						
Dengan pengembangan diri (studi lanjut, training) dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan semangat kerja.						
Perusahaan memberikan gaji yang sesuai dengan tingkat pendidikan dan disesuaikan dengan keahlian.						
Perusahaan memberikan imbalan untuk setiap kelebihan beban kerja (lembur).						
Terdapat kenaikan gaji secara berkala						

<b>Kedisiplinan</b>						
Pimpinan selalu memiliki kedisiplinan dan dedikasi yang tinggi						
Pimpinan harus mampu menciptakan iklim kerja agar disiplin kerja dapat ditumbuhkan						
Pimpinan maupun para karyawan didorong agar memiliki disiplin pribadi yang tinggi						
Para karyawan diberikan informasi mengenai standar dan peraturan yang harus ditegakkan						
Pimpinan maupun para karyawan datang/masuk tepat waktu						
Pimpinan harus bertindak tegas kepada karyawan yang melanggar aturan yang berlaku						
Para karyawan bersedia mendapat peringatan atau hukuman jika melanggar peraturan yang berlaku						
Agar peraturan dapat dilaksanakan, maka peraturan hendaknya dapat menunjang tujuan serta sesuai dengan kemampuan dari para karyawan						
<b>Kondisi Lingkungan Kerja</b>						
Keadaan penerangan dan kelembaban udara di ruangan kerja cukup						
Kerapihan dan kebersihan di tempat kerja terpelihara dengan baik						
Penataan ruangan dan perlengkapan kerja dapat memudahkan pekerjaan para karyawan						
Temperatur dan sirkulasi udara di ruangan kerja dapat menambah semangat kerja karyawan						
Peralatan di tempat kerja sebaiknya dipelihara dengan baik						
Adanya rasa pengertian dan saling menghargai antara sesama karyawan						
Tidak ada rasa cemburu sosial antara karyawan						
Kerjasama antar karyawan dapat terwujud dalam menyelesaikan suatu pekerjaan						
Sesama karyawan dapat menciptakan kreativitas kerja yang baik						
Hubungan yang harmonis dapat tercipta antara karyawan						
<b>Sinergi</b>						
Pimpinan maupun para karyawan paham akan tujuan, falsafah, misi, dan visi perusahaan						
Pimpinan maupun para karyawan mengatur strategi operasional dalam upaya mencapai tujuan sesuai dengan fungsi dalam perusahaan tersebut						
Pimpinan maupun para karyawan bekerja menurut irama prioritas perusahaan secara proporsional						
Pimpinan dan para karyawan bekerja secara berencana dan bertahap disesuaikan dengan kondisi dan tingkat kemampuan						
Tingkat kepercayaan dan tingkat kerja sama antara pimpinan dan para karyawan tinggi						

## DATA WAKTU PROSES PT BIP

1. Untuk proses inovasi diperoleh data sebagai berikut :

Waktu pengolahan untuk inovasi adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan secara aktual untuk menghasilkan suatu inovasi dari produk atau jasa, misalnya seperti penelitian untuk membuat program diklat tentang pasar modal dan usaha retail.

*Waktu pengolahan untuk proses inovasi ini adalah 15 hari*

*Banyaknya jam kerja per hari adalah 8 jam, jadi waktu pengolahan untuk proses inovasi adalah  $15 \text{ hari} \times 8 \text{ jam/hari} = 120 \text{ jam}$*

2. Untuk proses operasi diperoleh data sebagai berikut :

Waktu pengolahan untuk proses operasi adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan secara aktual untuk menghasilkan suatu produk jasa dimulai dari diterimanya pesanan pelanggan dan diakhiri dengan penyampaian jasa kepada pelanggan, misalnya pelanggan mulai mendaftar untuk mengikuti diklat sampai dengan diklat dimulai dan selesai.

*Waktu pengolahan untuk proses operasi ini adalah 26 hari*

*Banyaknya jam kerja per hari adalah 8 jam, jadi waktu pengolahan untuk proses operasi adalah  $26 \text{ hari} \times 8 \text{ jam/hari} = 208 \text{ jam}$*

3. Untuk proses layanan purna jual diperoleh data sebagai berikut :

Waktu pengolahan untuk proses layanan purna jual adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan secara aktual untuk proses pembayaran dari produk jasa yang telah diberikan kepada pelanggan, misalnya proses pembayaran (sisa pembayaran) yang dilakukan pelanggan ketika telah selesai mengikuti kegiatan diklat.

*Waktu pengolahan untuk proses layanan purna jual ini adalah 12 hari*

*Banyaknya jam kerja per hari adalah 8 jam, jadi waktu pengolahan untuk proses layanan purna jual adalah  $12 \text{ hari} \times 8 \text{ jam/hari} = 96 \text{ jam}$*

Sedangkan untuk waktu penyelesaiannya sama, yaitu  $24 \text{ jam} \times 26 \text{ hari kerja}$

TABEL V

TABEL NILAI-NILAI  $r$  PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikansi $\alpha$		N	Taraf Signifikansi $\alpha$		N	Taraf Signifikansi $\alpha$	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
			29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
7	0,754	0,874						
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
			34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
12	0,576	0,708						
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
			39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
17	0,482	0,606						
18	0,468	0,590	41	0,308	0,398	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389			
			44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537						
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
			50	0,279	0,361			

UNTUK  $N$  yg sama tabel 5% lebih kecil dari 1%

Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Apabila dalam suatu pendugaan proporsi dengan menggunakan sampel random diinginkan dengan keyakinan  $(1 - \alpha)$  bahwa besarnya error dalam pendugaan ini tidak melebihi suatu harga tertentu, maka rumus error ( $E$ ) dapat digunakan untuk menentukan besarnya sampel yang harus diambil. Bila digunakan tingkat keyakinan sebesar 0,95 maka :

$$E = 1,96 \frac{\sqrt{P(1-P)}}{n}$$

$$n = P(1-P) \left[ \frac{1,96}{E} \right]^2$$

Rumus tersebut tidak dapat digunakan secara langsung untuk menentukan besarnya sampel yang harus diambil, karena dalam rumus tersebut terdapat  $P$  yang besarnya tidak diketahui.

Dengan demikian  $P(1-P)$  tidak diketahui besarnya, tetapi oleh karena  $P$  selalu berada antara 0 dan 1, maka besarnya  $P(1-P)$  maksimum dapat dicari dengan cara :

$$f(P) = P - P^2$$

$$\frac{df(P)}{dP} = 1 - 2P$$

Nilai maksimum dari  $f(P)$  adalah  $P(1-P) = \frac{1}{2} \times \frac{1}{2} = \frac{1}{4}$

Jadi besarnya sampel dapat dihitung dengan :

$$n = \left( \frac{1}{4} \right) \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right]^2$$

Dengan rumus tersebut dapat dimulai perhitungan untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tingkat ketelitian ( $\alpha$ ) = 5%

Tingkat keyakinan ( $\beta$ ) = 95 %

$$\alpha/2 = \frac{1 - \beta}{2} = \frac{1 - 0,95}{2} = 0,025$$

$$\begin{aligned} Z_{\alpha/2} &= 0,5 - 0,025 = 0,475 \\ &= 1,96 \text{ (lihat tabel kurva normal)} \end{aligned}$$

Probabilitas kesalahan yang mungkin terjadi ( $E$ ) = 11 %

$$n = \frac{1}{4} \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right]^2$$

$$n = \frac{1}{4} \left[ \frac{1,96}{0,11} \right]^2$$

$$n = \frac{1}{4} [17,81]^2$$

$$n = \frac{1}{4} [317,1961]$$

$$n = 79,29$$

Jadi besarnya sampel yang dibutuhkan agar dapat mewakili jumlah dari populasi adalah sebesar 79,29. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah sebesar 80 responden dan ini sudah dianggap dapat mewakili seluruh jumlah dari populasi yang ada dalam bidang Studi dan Pelatihan PT. "X".