

**PENENTUAN STRATEGI PERUSAHAAN DENGAN  
METODE BALANCED SCORECARD  
DAN WEB OF CHANGE  
DI PT. X**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan Ujian Sarjana Strata Satu (S – 1)  
pada Jurusan Teknik Industri

Oleh :

YANTI UTAMI

05220010



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2010**



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA

---

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi

### PENENTUAN STRATEGI PERUSAHAAN DENGAN METODE BALANCED SCORECARD DAN WEB OF CHANGE DI PT.X

Oleh :

YANTI UTAMI

05220010

Menyetujui,

**Ade Supriatna, ST, MT**

Pembimbing TA

Mengetahui,

**Ir. Atik Kurnianto, M.Eng**

Kajur Teknik Industri



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

---

Menyatakan bahwa :

Nama : Yanti Utami

NIM : 05220010

Jurusan : Teknik Industri

Universitas : Darma Persada

Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah dan bukan merupakan tiruan atau publikasi karya orang lain, terkecuali data – data yang bersumber pada literatur – literatur yang dicantumkan sebagai referensi pada daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Jakarta, Oktober 2010 2010

Pembuat Pernyataan



Yanti Utami

## **ABSTRAK**

*PT.X adalah salah satu perusahaan jasa yang menentukan strategi dan melakukan penerapannya menggunakan metode Balanced Scorecard dan Web of Change untuk meningkatkan dan mengembangkan kinerja dengan target intervensi dalam mengatasi persaingan yang semakin marak di dunia industri saat ini.*

*Pengukuran kinerja berdasarkan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, bisnis proses internal dan pembelajaran & pertumbuhan. Berdasarkan hasil pengolahan dari persepektif finansial selama 2 periode diketahui bahwa nilai GPM adalah 24.47%, 24.86%; ROI adalah 89.26%, 89.29%; ROE adalah 98.29%, 100%; rasio lancar adalah 3.1 kali; rasio cepat adalah 1.77 kali. Perspektif pelanggan diketahui kepuasan pelanggan untuk persepsi dari 15 butir , ada 3 butir yang tidak valid karena  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dan nilai alpha cronbach sebesar 0.98612 sedangkan untuk ekspektasi dari 15 butir ada 4 butir yang tidak valid karena  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dan nilai alpha cronbach sebesar 0.96475. Perspektif bisnis proses internal, berdasarkan analisis SWOT maka posisi PT.X berada di Kuadran I (sehat) pada koordinat 4.62 dan 1.02. Perspektif pembelajaran & pertumbuhan diketahui kepuasan karyawan untuk persepsi dari 12 butir ada 7 butir yang tidak valid karena  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dan nilai alpha cronbach sebesar 0.72412. Langkah berikutnya dengan metode Web of Change, berdasarkan kuisisioner secara internal. Faktor – faktor yang akan di intervensi yaitu struktur, pembelajaran kelompok/proses interaksi, komunikasi, budaya kerja/hubungan antar personil, prosedur & kebijakan, strategi, tujuan, penghargaan, gaya kepemimpinan, pengaturan fisik dan pengaturan teknologi.*

*Oleh karena itu, kinerja perusahaan menggunakan Balanced Scorecard & Web of Change dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan proses internal perusahaan maka akan meningkatkan profitabilitas perusahaan dan otomatis akan meningkatkan kesejahteraan karyawan.*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikumussalam wr.wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Yuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat yang telah diberikan sehingga Laporan Tugas Akhir untuk seminar judul ini dapat tersusun dengan baik.

Laporan ini merupakan salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

Dalam pelaksanaan Laporan ini, penulis mengucapkan juga terima kasih yang sebesar – besarnya atas bantuan moril maupun materil yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir untuk seminar judul ini kepada:

1. Bapak Ade Supriatna ST, MT selaku Pembimbing Laporan Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Darma Persada, Jakarta ( pokok'e is the best forever dech ).
2. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M. Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada atas waktu dan bantuan serta saran – saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
3. Seluruh jajaran Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Darma Persada.

4. "Keluargaku terhebat" yang tak henti – hentinya memberikan semangat serta doa.
5. Seluruh staff di PQI Consultant, khususnya "Team Bajaj" terima kasih.
6. Para Sahabat, Teman Baik, The Best Friend,,, hatur nuhun.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga laporan ini dapat bermanfaat. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk penyempurnakan Tugas Akhir ini. Atas perhatiannya penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Walaikummussalam wr.wb

Jakarta, Oktober 2010

## DAFTAR ISI

	Halaman
Judul Laporan .....	
Lembar Pengesahan .....	
Lembar Keterangan .....	
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Masalah.....	4
1.5 Metodologi Pemecahan Masalah .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Manajemen Strategi .....	8
2.1.1 Manajemen .....	8
2.1.1.1 Fungsi Manajemen .....	11
2.1.1.2 Tingkatan Manajemen .....	13

2.1.2 Strategi .....	14
2.1.3 Definisi Manajemen Strategi .....	15
2.2 Sejarah Balanced Scorecard .....	16
2.2.1 Balanced Scorecard sebagai Manajemen Strategis .....	20
2.2.2 Perspektif Finansial .....	23
2.2.2.1 Laporan Keuangan .....	29
2.2.2.2 Profitabilitas Usaha .....	31
2.2.2.3 Likuiditas Usaha .....	33
2.2.3 Perspektif Pelanggan .....	34
2.2.3.1 Kuesioner .....	38
2.2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	41
2.2.4.1 Identifikasi Proses ( IP ) .....	42
2.2.4.2 Analisis SWOT.. .....	44
2.2.5 Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan ( Learning & Growth ) .....	49
2.3 Intervensi .....	50
2.4 Web of Change .....	51
2.4.1 Fungsi Web of Change.....	58
2.5 Matrik Diagram .....	59
2.6 Uji Validitas .....	60
2.7 Uji Reliabilitas .....	63



<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
3.1 Langkah – Langkah Pemecahan Masalah .....	65
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	70
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>71</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	71
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	71
4.1.2 Visi & Misi Perusahaan .....	73
4.1.3 Struktur Organisasi .....	73
4.1.4 Jenis Pelatihan .....	78
4.1.5 Data Finansial .....	83
4.1.6 Data Pelanggan .....	86
4.1.7 Proses Bisnis Internal .....	86
4.1.7.1 Identifikasi Faktor – Faktor Internal dan Eksternal .....	86
4.1.8 Data Pembelajaran & Pertumbuhan .....	90
4.2 Pengolahan Data .....	90
4.2.1 Perspektif Finansial .....	91
4.2.2 Perspektif Pelanggan .....	95
4.2.2.1 Uji Validitas .....	95
4.2.2.2 Uji Reliabilitas .....	98
4.2.2.3 Nilai Persepsi dan Ekspektasi Peserta Pelatihan .....	101

4.2.2.4	Gap Nilai Antara Persepsi dengan	
	Ekspektasi Peserta Pelatihan .....	102
4.2.3	Perspektif Bisnis Proses Internal .....	103
4.2.3.1	Matrik Komparasi Urgensi Internal	
	dan Eksternal .....	103
4.2.3.2	Analisis Multi Faktor Internal dan	
	Eksternal .....	104
4.2.3.3	Peta Posisi Kekuatan Organisasi .....	107
4.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ...	108
4.3	Kerangka Balanced Scorecard .....	111
4.4	WEB OF CHANGE .....	112
4.4.1	Pengumpulan Data Kuisiner Web of Change .	112
4.4.2	Pengolahan Data Kuisiner Web of Change ..	112
4.4.3	Matrik Diagram .....	114
4.4.4	Faktor – Faktor Penting Internal dan Eksternal .	116
4.4.5	Alternatif Aktivitas Intervensi .....	118
4.4.6	Pemilihan Aktivitas Intervensi dalam Panduan	
	Rencana Intervensi .....	163
4.4.7	Prediksi Rencana Pencapaian Nilai target .....	164
<b>BAB V</b>	<b>ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>170</b>
5.1	Analisa Balanced Scorecard .....	170
5.1.1	Analisa terhadap Perspektif Finansial .....	170
5.1.1.1	Gross Profit Margin .....	170

5.1.1.2 Return On Investment (ROI) .....	170
5.1.1.3 Return On Equity (ROE) .....	171
5.1.1.4 Rasio Lancar (Current Ratio) .....	171
5.1.1.5 Rasio Cepat (Quick Ratio) .....	171
5.1.2 Analisa terhadap Persektif Pelanggan .....	172
5.1.2.1 Perhitungan Nilai Persepsi .....	172
5.1.2.2 Perhitungan Nilai Ekspektasi .....	174
5.1.2.3 Gap Nilai Persepsi dan Ekspektasi Peserta Pelatihan.....	175
5.1.3 Analisa Terhadap Perspektif Proses Bisnis Internal.....	175
5.1.3.1 Matrik Komparasi Urgensi Internal & eksternal.....	176
5.1.3.2 Analisis Multi Faktor Internal dan Eksternal.....	176
5.1.3.3 Peta Posisi Kekuatan Organisasi.....	176
5.1.4 Analisa Terhadap Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	177
5.1.4.1 Uji Validitas Persepsi .....	177
5.1.4.2 Uji Reliabilitas Persepsi .....	177
5.1.5 Kerangka Balanced Scorecard .....	177
5.1.5.1 Perspektif Finansial .....	178
5.1.5.2 Perspektif Pelanggan .....	178

5.1.5.3 Perspektif Bisnis Proses Internal .....	178
5.1.5.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	178
5.2 Analisa Web of Change .....	179
5.2.1 Struktur .....	181
5.2.2 Pembelajaran Kelompok (Group Learning) / Proses Interaksi .....	182
5.2.3 Communication / Komunikasi .....	182
5.2.4 Budaya Kerja / Hubungan Antar Personil (Interrelationship) .....	183
5.2.5 Prosedur & Kebijakan .....	184
5.2.6 Strategi .....	184
5.2.7 Tujuan .....	185
5.2.8 Penghargaan (Rewards) .....	185
5.2.9 Gaya Kepemimpinan.....	186
5.2.10 Pengaturan Fisik (Bentuk Ruang, Suasana Fisik & Interior Design) .....	187
5.2.11 Pengaturan Teknologi (Informasi Teknologi & (Work Flow Design) .....	187
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>191</b>
6.1 Kesimpulan .....	191
6.2 Saran .....	193
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xiv</b>

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Contoh KPI .....	43
2. Tabel 4.1 Laporan Laba Rugi .....	84
3. Tabel 4.2 Laporan Neraca .....	85
4. Tabel 4.3 Data Responden .....	86
5. Tabel 4.4 Data Responden .....	90
6. Tabel 4.5 Perhitungan Gross Profit Margin .....	91
7. Tabel 4.6 Perhitungan Return On Investment .....	92
8. Tabel 4.7 Perhitungan Return On Equity .....	93
9. Tabel 4.8 Perhitungan Rasio Lancar .....	94
10. Tabel 4.9 Perhitungan Rasio Cepat .....	95
11. Tabel 4.10 hasil uji validitas persepsi pelanggan ....	96
12. Tabel 4.11 hasil uji validitas ekspektasi pelanggan ..	98
13. Tabel 4.12 hasil persepsi & ekspektasi peserta pelatihan untuk setiap pernyataan .....	101
14. Tabel 4.13 hasil gap persepsi & ekspektasi peserta pelatihan untuk setiap pernyataan .....	102
15. Tabel 4.14 Matrik Kompetensi Urgensi Internal .....	103
16. Tabel 4.15 Matrik Kompetensi Urgensi Eksternal .....	104
17. Tabel 4.16 Matrik Evaluasi Keterkaitan Faktor Internal dan Eksternal .....	105
18. Tabel 4.17 hasil uji validitas karyawan .....	110

19. Tabel 4.18 Rekapitulasi Web of Change .....	112
20. Tabel 4.19 Matrik Diagram .....	115
21. Tabel 4.20 Keterangan Matrik Diagram .....	116
22. Tabel 4.21 faktor – faktor internal perusahaan yang perlu ditingkatkan .....	117
23. Tabel 4.22 faktor – faktor eksternal perusahaan yang perlu diperbaiki .....	118
24. Tabel 4.23 Alternatif Intervensi untuk Masalah Struktur.	119
25. Tabel 4.24 Alternatif Intervensi untuk Masalah Pembelajaran Kelompok .....	122
26. Tabel 4.25 Alternatif Intervensi untuk Masalah Komunikasi .....	127
27. Tabel 4.26 Alternatif Intervensi untuk Masalah Culture ..	130
28. Tabel 4.27 Alternatif Intervensi untuk Masalah Prosedur & Kebijakan.....	137
29. Tabel 4.28 Alternatif Intervensi untuk Masalah Strategi .	140
30. Tabel 4.29 Alternatif Intervensi untuk Masalah Tujuan ..	145
31. Tabel 4.30 Alternatif Intervensi untuk Masalah Penghargaan .....	148
32. Tabel 4.31 Alternatif Intervensi untuk Masalah Gaya Kepemimpinan .....	151
33. Tabel 4.32 Gaya Memimpin Shapping vs Controlling ..	153

34. Tabel 4.33 Alternatif Intervensi untuk Masalah Pengaturan Fisik .....	158
35. Tabel 4.34 Alternatif Intervensi untuk Masalah Pengaturan Teknologi .....	160
36. Tabel 4.35 Prediksi Pencapaian Nilai Target "Perbaiki Masalah Internal Organisasi" .....	164
37. Tabel 4.36 Prediksi Pencapaian Nilai Target "Perbaiki Masalah Eksternal Organisasi" .....	165
38. Tabel 4.37 Gabungan Balanced Scorecard dan Web of Change .....	166
39. Tabel 5.1 hasil persepsi peserta pelatihan untuk setiap pernyataan .....	173
40. Tabel 5.2 hasil ekspektasi peserta pelatihan untuk setiap pernyataan .....	175
41. Tabel 5.3 diagnosa masalah PT.X ditinjau dari faktor internal dan eksternal perusahaan .....	180
42. Tabel 5.4 Resume prediksi pencapaian nilai target terhadap perbaikan masalah internal PT.X .....	189
43. Tabel 5.5 Resume prediksi pencapaian nilai target terhadap perbaikan masalah eksternal PT.X .....	189

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Skema Manajemen .....	10
2. Gambar 2.2 Tingkatan Manajemen .....	14
3. Gambar 2.3 Kerangka Kerja Balanced Scorecard .....	19
4. Gambar 2.4 Perspektif Pelanggan – Ukuran Utama ....	35
5. Gambar 2.5 Perspektif Rantai Nilai Proses Bisnis Internal .....	41
6. Gambar 2.6 Posisi Kekuatan Organisasi .....	48
7. Gambar 2.7 Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran & Pertumbuhan .....	49
8. Gambar 2.8 The Web of Change .....	52
9. Gambar 2.9 Model Visual Hubungan Antara Unsur-unsur .....	54
10. Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	70
11. Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	74
12. Gambar 4.2 Posisi Kekuatan Organisasi .....	107
13. Gambar 4.3 Kerangka Balanced Scorecard .....	111
14. Gambar 4.4 The Web of Change Baseline Organization .....	114



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Responden .....	L-1
2. Data Karyawan .....	L-3
3. Form Survei Kepuasan Pelanggan .....	L-4
4. Perhitungan Kuisisioner Persepsi Pelanggan .....	L-5
5. Perhitungan Kuisisioner Ekspektasi Pelanggan .....	L-9
6. Kuisisioner Penelitian Kepuasan Pekerja .....	L-13
7. Perhitungan Kuisisioner Pekerja .....	L-14
8. Kuisisioner Web of Change Pekerja .....	L-16
9. Perhitungan Kuisisioner Web of Change Pekerja .....	L-18
10. Tabel Matrik Kompetensi Urgensi Internal .....	L-20
11. Tabel Matrik Kompetensi Urgensi Eksternal .....	L-21
12. Tabel Matrik Evaluasi Keterkaitan Faktor Internal dan Eksternal.....	L-22
13. Tabel Panduan Rencana Intervensi .....	L-25
14. Tabel Nilai – Nilai $r$ Product Moment .....	L-28

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan dunia industri yang semakin lama semakin cepat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya supaya tetap bertahan dan berkembang. Agar dapat memenuhi persaingan, perusahaan dituntut melakukan perbaikan pada tiap - tiap bagian. Perbaikan dilakukan dengan terlebih dahulu mengukur sistem yang ada, menganalisa dan untuk memutuskan apakah sistem tersebut perlu diperbaiki atau tidak.

Penilaian kinerja merupakan bagian dalam sistem manajemen dengan membandingkan antara rencana yang dibuat dan hasil yang dicapai, menganalisa penyimpangan yang terjadi dan melakukan perbaikan. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan harus meningkatkan kinerjanya yang lebih baik lagi sehingga perlu dilakukan pengukuran strategi bisnis.

Dalam mewujudkan usaha dalam meningkatkan kinerja diperlukan suatu perhatian terhadap strategi perusahaan yang sedang dijalankan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan strategi perusahaan tersebut.

Dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan, maka dapat diperoleh informasi berdasarkan hasil pengukuran kinerja perusahaan tersebut. Sehingga dapat dijadikan tolok ukur untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang telah dicapai perusahaan selama ini.

PQI Consultant merupakan suatu perusahaan yang bergerak di industri jasa, khususnya sistem manajemen. Untuk mewujudkan citra PQI Consultant sebagai lembaga *learning and training centre* yang baik terdapat beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu mengetahui apa saja harapan – harapan pelanggan dan bagaimana pihak PQI merespon harapan pelanggan tersebut, dengan mengevaluasi apakah hasil dari pelatihan yang telah dilakukan telah sesuai dengan harapan pelanggan itu sendiri. *Balanced Scorecard* dan *Web of Change*, kedua perancangan model yang mampu mewujudkan kepuasan pelanggan sebagai strategi yang harus dilakukan dalam pengembangannya di masa yang akan datang.

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengukuran strategi untuk peningkatan dan pengembangan kinerja bisnis suatu perusahaan. Untuk perancangan, peningkatan dan pengembangan strategi kinerja, ada beberapa hal yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan strategi perusahaan menggunakan metode Balanced Scorecard dan Web of Change ?.
2. Bagaimana penerapan atau implementasi metode Balanced Scorecard dan Web of Change di perusahaan tersebut?.

### 1.3 PEMBATASAN MASALAH

Untuk memudahkan dalam menyederhanakan masalah yang akan dianalisa, mengingat sangat kompleks permasalahan dalam sistem manajemen, agar penelitian dapat berjalan secara sistematis dan terarah pada tujuan akhir, perlu ditetapkan batasan – batasan permasalahan. Berikut ini akan dijelaskan batasan yang digunakan untuk pemecahan masalah nantinya, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Data laporan keuangan yang diambil yaitu data tahun 2007 & 2008.
2. Diasumsikan finansial perusahaan PQI Consultant tahun 2007 & 2008 tidak mengalami perubahan nilai mata uang.
3. Pelanggan pada penelitian adalah perusahaan yang mengikuti pelatihan terhadap PQI Consultant khususnya pelatihan publik leadership pada tanggal 11 & 12 Agustus 2009.

#### 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja perusahaan agar lebih baik lagi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan kinerja perusahaan saat ini dengan menggunakan metode Balanced Scorecard.
2. Menentukan pencapaian target intervensi.
3. Menentukan strategi perusahaan berdasarkan intervensi – intervensi pada Web of change.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan suatu informasi tambahan ke perusahaan tentang penerapan metode balanced scorecard dalam upaya menentukan strategi bisnis yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Membantu pihak manajemen dalam menentukan rencana pengembangan yang mampu mewujudkan harapan dan keinginan pihak pelanggan.

#### 1.5 METODOLOGI PENELITIAN

Untuk dapat menganalisa dan memecahkan masalah yang ada serta untuk menemukan jalan keluar yang baik, diperlukan suatu kumpulan data, baik yang diperoleh dari sumber langsung tempat penulis

melakukan penelitian ( riset ) dalam pencarian data dipergunakan dua metode, yaitu :

1. Studi lapangan, yaitu penelitian secara langsung pada suatu objek dengan masalah yang diteliti sebagai berikut:
  - a. Observasi, yaitu pengamatan langsung dilapangan dan mencatat semua peristiwa yang terjadi, yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
  - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara mewawancarai langsung kepada pihak yang berwenang serta bagian lain yang terkait untuk menambah informasi bagi peneliti.
2. Studi pustaka, yaitu kegiatan ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari buku – buku tentang teori – teori yang berkaitan dengan pokok bahasan.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam memahami pokok bahasan ini, maka penulisan Laporan Tugas Akhir ini disusun secara sistematis yang terbagi dalam beberapa bab. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN.**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, pembatasan masalah, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori umum dan khusus yang mendukung dan berkaitan erat dengan pengolahan analisa data dari permasalahan yang akan dikemukakan.

**BAB III : KERANGKA PEMECAHAN MASALAH**

Bab ini berisikan tentang uraian yang mengemukakan langkah – langkah pemecahan masalah, disertai dengan penggambarannya dalam flowchart kerangka pemecahan masalah.

**BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisikan gambaran mengenai tempat penelitian dan data – data yang didapat dari penelitian, dimana data tersebut berkaitan dengan tujuan penelitian. Data – data dalam pengumpulan

data tersebut akan diolah dengan teori yang ada sehingga diperoleh suatu pemecahan dari masalah sesuai dengan yang telah dirumuskan.

**BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai analisis permasalahan dari data yang telah diolah dan kemudian dilakukan pembahasan.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh disertai dengan saran – saran yang diusulkan peneliti kepada perusahaan.

