

**ANALISIS STRATEGI BISNIS MENGGUNAKAN  
BALANCED SCORECARD  
UNTUK MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN  
DI PT. TUFFINDO RAYA**

**Diajukan untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat Kelulusan  
Program Strata (S1) Jurusan Teknik Industri**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Arief Satya Nugraha  
NIM : 10220010**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2014**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS STRATEGI BISNIS MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD UNTUK MENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN DI PT.TUFFINDO RAYA

Disusun oleh :

Nama : Arief Satya Nugraha

NIM : (10220010)

Mengetahui :



( Ir. Jamaludin Purba M.T )  
Ketua Jurusan / Koordinator TA



( Ir. Atik Kurnianto M.Eng )  
Pembimbing Tugas Akhir



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2014



**PT. TUFFINDO RAYA**

JL. PRAMUKA KAV. 72,  
TELP. 4243259 (6 Lines)  
FAX. 4246981  
JAKARTA 10570  
www.tuffkotedinol.co.id

**SURAT KETERANGAN.**  
**No.030/TR/VI/2014.**

Dengan ini kami atas nama Pimpinan PT. TUFFINDO RAYA, menerangkan bahwa :

- N a m a : **Arief Satya Nugraha**
- NIM : 2010220010
- Jurusan : Teknik Industrie
- Universitas : Darma Persada

Telah melaksanakan Riset pada perusahaan kami untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat Kelulusan Program Stata Satu ( S.1 ) dari tanggal 05 Mei 2014 sampai dengan tanggal 30 Mei 2014 dengan pokok bahasan “ **Analisis Strategi Bisnis Menggunakan Balance Scorecard** “.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juni 2014.

**PT. TUFFINDO RAYA**

**Nantaat Sadeg, SE.MM.-**  
General Manager

## LEMBAR PERNYATAAN

NAMA : ARIEF SATYA NUGRAHA  
NIM : 2010220010  
FAKULTAS : TEKNIK  
JURUSAN : INDUSTRI  
JUDUL : ANALISIS STRATEGI BISNIS MENGGUNAKAN  
BALANCED SCORECARD UNTUK MENGUKUR KINERJA  
PERUSAHAAN DI PT.TUFFINDO RAYA

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir (TA) yang saya susun ini adalah hasil pekerjaan sendiri, yang disusun berdasarkan studi lapangan dan studi literature dari berbagai sumber yang layak dipercaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan sehat.



Jakarta, 16 Juli 2014

## ABSTRAK

Setiap perusahaan hakikatnya merupakan organisasi yang meniti kegiatan rutinnnya bagi kepentingan semua stakeholders, seperti : pemegang saham, kreditur, karyawan, pemerintah dan pelanggan. Kendati untuk menjalankan perusahaan ditemui berbagai kompleksitas, yang pasti semuanya membutuhkan perencanaan strategi agar "entitas" bisa tetap eksis dan bahkan unggul dalam persaingan. dalam hal ini tampak kita lihat di perusahaan PT. TUFFINDO RAYA yang bergerak dalam bidang penyemprotan cairan anti karat telah memproduksi selama 30 tahun lebih, maka perusahaan ingin meneruskan rasa kepercayaan para stakeholders.

Untuk meningkatkan daya saing perusahaan dapat menggunakan salah satu metode, salah satu metode tersebut adalah dengan menganalisis strategi bisnis perusahaan. Penelitian ini berjudul Analisis strategi bisnis menggunakan balanced scorecard untuk mengukur kinerja perusahaan di PT. TUFFINDO RAYA. Studi kasus dalam menganalisa kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard, dengan tujuan Mengetahui kinerja perusahaan dilihat dari prespektif financial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan balanced scorecard, serta mengetahui rencana strategi bisnis perusahaan apa sudah mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan.

Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara survey langsung keperusahaan, sementara jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah penelitian, kuisisioner, wawancara dan studi pustaka. Objek serta data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa PT. TUFFINDO RAYA, data keuangan yang diukur adalah dari tahun 2011-2013. Selanjutnya setelah mendapatkan data-data kemudian mengukur kinerja perusahaan dilihat dari 4 prespektif yaitu : prespektif financial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan dengan menggunakan metode balanced scorecard yang selanjutnya dianalisis. Pada prespektif financial yang dihitung adalah ROI (Return On Investment), ROE (Return On Equity), Profit margin, Tingkat perputaran piutang dan tingkat perputaran aktiva. kemudian pada prespektif pelanggan menggunakan kuisisioner untuk mengukur kepuasan pelanggan. Selanjutnya pada proses bisnis internal mencari hal-hal yang dibutuhkan oleh pelanggan. Serta pada proses pembelajaran dan pertumbuhan untuk mengukur retensi pekerja dihitung dari presentase keluarnya pekerja dalam tiga tahun, dan menghitung produktifitas pekerja dalam tiga tahun.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukan bahwa pada prespektif financial memiliki nilai rata-rata ROI sebesar 47,86%,sedangkan nilai rata-rata ROE sebesar 2541,09%, kemudian profit margin mengalami kenaikan pada tiap tahunnya, kemudian hasil rata-rata pengumpulan piutang selama 152 hari dan nilai perputaran aktiva selama 3 tahun sebesar 1,90 x. Selanjutnya pada prespektif pelanggan di dapatkan hasil yang valid dari kuisisioner kepuasan pelanggan yang terdiri dari 15 pertanyaan. Kemudian pada prespektif proses bisnis internal perusahaan telah memenuhi apa yang di butuhkan oleh pelanggan untuk meningkatkan usahanya. Dan kemudian pada prespektif pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan mendapatkan nilai retensitas pekerja yang meningkat dari 0,073% menjadi 0,012% sedangkan pada produktifitas pekerjanya perusahaan juga mendapatkan peningkatan dari 3,68 menjadi 5,44.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang Maha Luhur atas berkah dan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Tugas akhir ini merupakan persyaratan utama untuk mencapai kelulusan program strata satu (S1) Jurusan Teknik Industri.

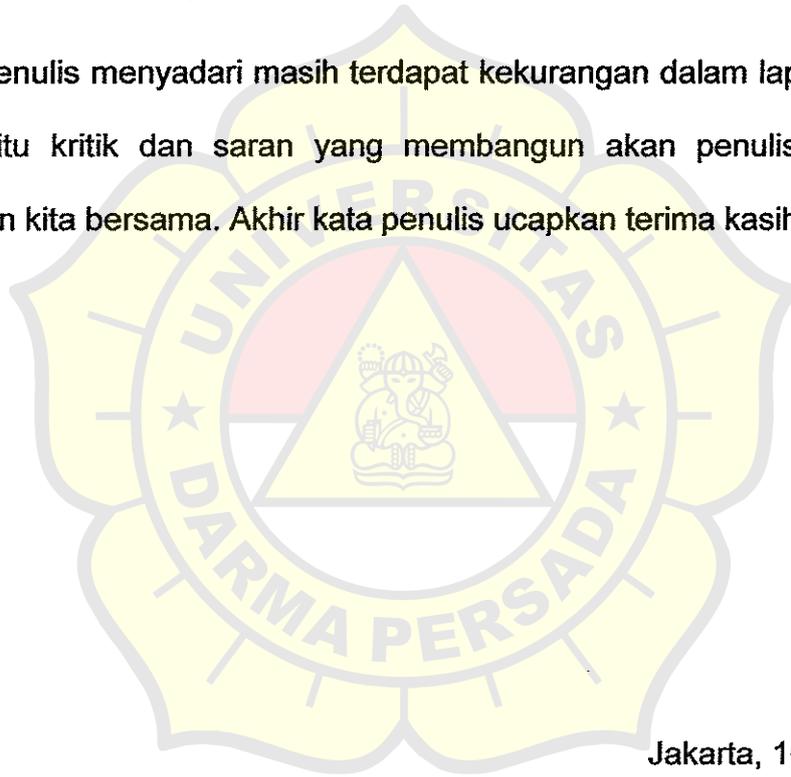
Judul Tugas Akhir ini adalah Analisis strategi bisnis menggunakan Balanced Scorecard untuk mengukur kinerja perusahaan di PT. TUFFINDO RAYA, yang membahas tentang bagaimana mengukur kinerja perusahaan yang di ukur dari empat prespektif yaitu, keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M. Eng, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini.
2. Bapak Ir. Jamaludin Purba. MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada atas bimbingan dan petunjuk selama ini yang telah diberikan.
3. Bapak Ade Supriatna, ST. MT, selaku pembimbing akademik

4. Bapak Nantaat Sadeq. SE, MM General Manager PT. TUFFINDO RAYA yang telah membimbing penulis di PT. TUFFINDO RAYA
5. Seluruh karyawan PT. TUFFINDO RAYA yang telah banyak membantu penulis selama pengambilan data.
6. Kedua orang tua, kakak serta teman-teman (Anggih, Farhan, Syifa, Agit, Diah, Asep DC, Adityo, Dheni Eka, Yogi S, Bahar, Ichsan, Asep, Rizi, Syarif), yang telah memberikan banyak dukungan dan kesabaran, baik moril maupun materil.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam laporan ini , oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan penulis terima guna kemajuan kita bersama. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Jakarta, 16 Juli 2014

ARIEF SATYA NUGRAHA  
(2010220010)



2.2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja Organisasi	
Sektor Publik.....	14
2.3 Kuisisioner .....	15
2.3.1 Jenis Pertanyaan dalam Kuisisioner .....	16
2.4 Penentuan Jumlah Sampel Minimum .....	17
2.5 Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	19
2.5.1 Uji Validitas.....	19
2.5.2 Uji realibilitas.....	21
2.6 Pengertian Balanced Scorecard .....	21
2.7 Karakteristik Balanced Scorecard.....	24
2.8 Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard .....	27
2.8.1 Prespektif di dalam Balanced Scorecard .....	28
2.8.2 Keunggulan Balanced Scorecard .....	39
2.8.3 Cara Mengukur Balanced Scorecard.....	41
2.9 Membuat Skala.....	42

### **BAB III METODELOGI PEMECAHAN MASALAH**

3.1 LANGKAH PEMECAHAN MASALAH.....	45
3.1.1 Studi Pustakan dan Studi Lapangan .....	45
3.1.2 Perumusan dan Tujuan Penelitian .....	46
3.1.3 Pengumpulan Data.....	46
3.1.4 Pengolahan Data.....	47
3.1.5 Analisa dan Pembahasan.....	47

3.1.6	Kesimpulan dan Saran .....	48
3.2	KERANGKA PEMECAHAN MASALAH.....	49
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>		
4.1	Data Umum Perusahaan .....	50
4.1.1	Profil Perusahaan .....	50
4.1.2	Tujuan dan Peranan Perusahaan.....	51
4.1.3	Bidang Usaha Perusahaan.....	51
4.1.4	Ketenagakerjaan.....	52
4.1.5	Struktur Organisasi.....	55
4.1.6	Data Keuangan.....	56
4.1.7	Data Kepuasan Pelanggan.....	59
4.1.8	Data Tenaga Kerja.....	61
4.1.9	Pemilihan Prespektif dan Penentuan Sasaran Strategis perusahaan.....	61
4.2	Pengolahan Data.....	64
4.2.1	prespektif Finansial.....	65
4.2.2	Prespektif pelanggan .....	69
4.2.2.1	Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	70
4.2.3	Prespektif Proses Bisnis Internal .....	110
4.2.4	Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	111
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	ANALISA DATA.....	113
5.1.1	Analisa Terhadap Prespektif Finansial .....	113

5.1.2 Analisa Terhadap Prespektif Pelanggan.....	116
5.1.3 Analisa Terhadap Prespektif Bisnis Internal .....	118
5.1.4 Analisa Terhadap Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	119
5.2 PEMBAHASAN.....	122
5.2.1 Prespektif Financial .....	122
5.2.2 PrespektifPelanggan.....	123
5.2.3 Prespektif Proses Bisnis Internal .....	123
5.2.4 Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	124
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan.....	125
6.2 Saran.....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rating Scale.....	41
Tabel 2.2 Ukuran Kinerja.....	42
Tabel 4.1 Neraca .....	56
Tabel 4.2 Laporan Laba Rugi .....	58
Tabel 4.3 Data Kuisisioner score kepuasan pelanggan mengenai (pelayanan) .....	59
Tabel 4.4 Data Kuisisioner score kepuasan pelanggan mengenai (produk).....	60
Tabel 4.5 Data Tenaga Kerja.....	61
Tabel 4.6 Balanced Scorecard Perusahaan PT.TUFFINDO RAYA.....	64
Tabel 4.7 ROI (Return On Investment) .....	65
Tabel 4.8 ROE (Return On Equity) .....	66
Tabel 4.9 Profit Margin.....	67
Tabel 4.10 Tingkat Perputaran Piutang .....	68
Tabel 4.11 Tingkat Perputaran Aktiva.....	69
Tabel 4.12 Hasil Kuisisioner Pelayanan .....	71
Tabel 4.13 Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 1 dalam kuisisioner pelayanan .....	72

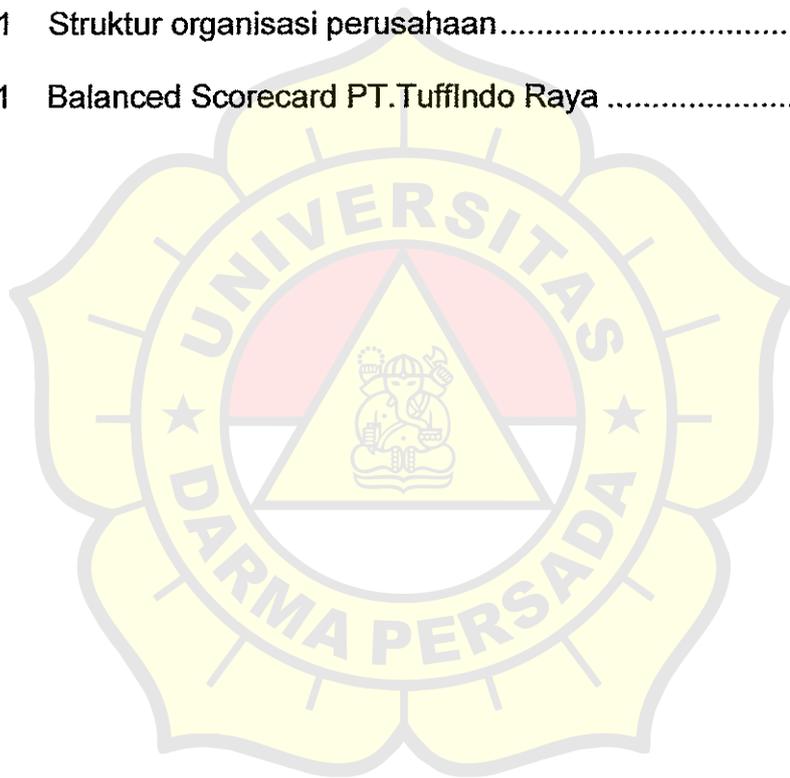
Tabel 4.14	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 2 dalam kuisisioner pelayanan .....	74
Tabel 4.15	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 3 dalam kuisisioner pelayanan .....	76
Tabel 4.16	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 4 dalam kuisisioner pelayanan .....	78
Tabel 4.17	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 5 dalam kuisisioner pelayanan .....	80
Tabel 4.18	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 6 dalam kuisisioner pelayanan .....	82
Tabel 4.19	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 7 dalam kuisisioner pelayanan .....	84
Tabel 4.20	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 8 dalam kuisisioner pelayanan .....	86
Tabel 4.21	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 9 dalam kuisisioner pelayanan .....	88
Tabel 4.22	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 10 dalam kuisisioner pelayanan .....	90
Tabel 4.23	Hasil pengolahan data kuisisioner Pelayanan .....	92
Tabel 4.24	Nilai realibilitas pada kuisisioner pelayanan .....	93
Tabel 4.25	Hasil kuisisioner variabel produk .....	95
Tabel 4.26	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 1 dalam kuisisioner produk.....	96

Tabel 4.27	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 2 dalam kuisisioner produk .....	98
Tabel 4.28	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 3 dalam kuisisioner produk .....	100
Tabel 4.29	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 4 dalam kuisisioner produk .....	102
Tabel 4.30	Data Perhitungan untuk uji validitas pada pertanyaan 5 dalam kuisisioner produk .....	104
Tabel 4.31	Hasil pengolahan data kuisisioner produk .....	106
Tabel 4.32	hasil realibilitas pada kuisisioner produk.....	107
Tabel 4.33	Hasil uji validitas kuisisioner .....	108
Tabel 4.34	Hasil perhitungan varians butir pertanyaan.....	109
Tabel 4.35	Hasil uji realibilitas .....	110
Tabel 4.36	Retensi pekerja pertahun.....	112
Tabel 4.37	Produktivitas pekerja.....	112
Tabel 5.1	Nilai ROI (Return On Investment) .....	114
Tabel 5.2	Nilai ROE (Return On Equity) .....	114
Tabel 5.3	Nilai profit margin .....	115
Tabel 5.4	Tingkat perputaran piutang .....	115
Tabel 5.5	Tingkat perputaran aktiva.....	116
Tabel 5.6	Hasil uji validitas .....	117
Tabel 5.7	Hasil uji realibilitas .....	118
Tabel 5.8	Hasil retensi pekerja.....	119



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Balanced Scorecard sebagai strategi dalam suatu manajer.....	24
Gambar 2.2 Hubungan empat prespektif Balanced Scorecard .....	28
Gambar 3.1 Flowchat pemecahan masalah.....	49
Gambar 4.1 Struktur organisasi perusahaan.....	55
Gambar 5.1 Balanced Scorecard PT.Tuffindo Raya .....	121



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tabel R.....	L-1
Lampiran 2. Proses penyemprotan cairan anti karat.....	L-2
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian .....	L-4



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Setiap perusahaan hakikatnya merupakan organisasi yang meniti kegiatan rutinnnya bagi kepentingan semua stakeholders, seperti : pemegang saham, kreditur, karyawan, pemerintah dan pelanggan. Implikasinya, perusahaan harus terus mencermati visi dan dampak setiap aktivitas yang dijalankan bagi tiap stakeholders tersebut.

Kendati untuk menjalankan perusahaan ditemui berbagai kompleksitas, yang pasti semuanya membutuhkan perencanaan strategi agar “entitas” bisa tetap eksis dan bahkan unggul dalam persaingan. Perencanaan strategis menjadi kian penting mengingat lingkungan persaingan bisnis makin ketat. Adaptasi yang sepadan terhadap dinamika eksternal atas visi dan strategi bisnis menjadi keniscayaan, jika perusahaan tidak ingin hilang ditelan waktu.

Balance scorecard memberikan kerangka kerja berpikir yang integrative bagi manajemen dan stakeholders lain untuk mengendalikan perubahan-perubahan penting secara organisasional dalam dinamika persaingan.

Dalam penelitian ini PT. TUFFINDO RAYA adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyemprotan cairan anti karat pada mobil. Setelah beroperasi lama perusahaan ingin meneruskan rasa

kepercayaan dan mendukung para pemegang saham, serta menjadikan para pelanggan dan supplier sebagai partner perusahaan dan juga mewujudkan kesetiaan dan dedikasi dari para pekerja. Untuk mewujudkan hal ini, maka perusahaan harus memiliki strategi yang berkaitan dengan kemajuan bisnisnya. Se jauh mana strategi perusahaan telah di implementasikan dengan baik, maka diperlukan sistem pengukuran yang tepat. Salah satu sistem pengukuran kinerja perusahaan adalah *Balanced Scorecard*.

Untuk meningkatkan kinerja organisasi, maka diperlukan suatu sistem berbasis kinerja. Kinerja yang baik harus mempunyai sistem pengukuran kinerja yang andal dan berkualitas, sehingga diperlukan penggunaan ukuran kinerja yang tidak hanya mengandalkan aspek keuangan saja tetapi juga memperhatikan aspek-aspek non-keuangan. Hal ini mendorong Kaplan dan Norton (2000) untuk merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balanced Scorecard*. Konsep *Balanced Scorecard* yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton (2000) merupakan salah satu metode pengukuran kinerja dengan memasukkan empat aspek/perspektif di dalamnya yaitu:

1. *Financial perspective* (perspektif keuangan)
2. *Customer perspective* (perspektif pelanggan)
3. *Internal bisnis perspective* (perspektif proses bisnis internal) dan
4. *Learning and growth perspective* (perspektif pembelajaran dan pertumbuhan)

*Balanced Scorecard* merupakan strategi bisnis yang diterapkan agar dapat dilaksanakan dan dapat mengukur keberhasilan organisasi. Dengan demikian *Balanced Scorecard* dapat digunakan sebagai alat untuk mengimplementasikan strategi. Kinerja utama, namun pelayanan yang bersifat kualitatif dan non keuangan. Pada awalnya, *Balanced Scorecard* dirancang untuk digunakan pada organisasi yang bersifat mencari laba, namun kemudian berkembang dan diterapkan pada organisasi nirlaba. Terdapat perbedaan yang signifikan terhadap penggunaan pada organisasi laba dengan organisasi nirlaba, diantaranya: pada organisasi laba perspektif finansial adalah tujuan utama dari perspektif yang ada, sedangkan pada organisasi nirlaba perspektif konsumen merupakan tujuan utama dari perspektif yang ada.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan dari studi lapangan dalam perusahaan, ditemui beberapa permasalahan antara lain profitabilitas dan likuiditas yang berfluktuatif, kurang optimalisasi asset perusahaan, kurang terpuaskannya pelanggan, kurang efektif dan efisiensinya proses pelayanan. Setelah mengetahui kendala dan permasalahan yang ada di perusahaan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar kinerja perusahaan dilihat dari prespektif finansial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan Balance Scorecard.

2. Bagaimana rencana strategi bisnis yang sudah ada saat ini apa sudah mencapai target yang diinginkan perusahaan.

### **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulisan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja perusahaan dilihat dari prespektif financial, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan balance scorecard.
2. Mengetahui rencana strategis bisnis perusahaan apa sudah sesuai dengan apa sudah mencapai target yang diinginkan.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan masukan bagi penulis dalam mengembangkan ilmu, menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang *Balanced Scorecard*.

2. Penelitian ini bermanfaat bagi pembaca untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penilaian kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.
3. Dapat menjadi masukan kepada PT. TUFFINDO RAYA untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang telah dicapai selama ini.

#### 1.4 METODELOGI PENELITIAN

Untuk menganalisa dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan permasalahan yang ada, penulis melakukan penelitian dengan pengumpulan data, yaitu :

1. Studi lapangan

Melakukan penelitian lapangan, yaitu merupakan pengamatan secara langsung di perusahaan khususnya dibagian produksi terhadap kinerja karyawan dan data yang sesuai dengan topik permasalahan atau penelitian dilakukan dengan penelitian langsung.

2. Studi pustaka

Melakukan studi literatur yang ada kaitannya dengan topik permasalahan.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah pembahasan, maka penulisan laporan kerja praktek dibagi menjadi 6 (enam) bab yang saling berkaitan satu sama lain :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendukung yang akan digunakan dalam mengolah dan menganalisa data.

### BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tahap-tahap pemecahan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini.

### BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang data – data yang terkumpul dan juga pengolahan data agar mendapatkan hasil yang di inginkan.

## **BAB V : ANALISA DATA**

Dalam bab ini hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, dianalisa untuk memperoleh gambaran tentang apa yang terjadi dan bagaimana solusinya dalam memecahkan permasalahan tersebut.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini kembali dikupas hal-hal yang penting untuk akhirnya dibuat kesimpulan dan disertakan saran-saran yang akan bermanfaat bagi pihak dimana penulis melakukan penelitian.

