

**PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DAN
INNOVATIVE WORK BEHAVIOR TERHADAP
ORGANIZATIONAL PERFORMANCE DI PT. BINTANG
TIMUR INDOBOGA**

TESIS



Oleh

Fransiska Dimitri

8082001011

Pembimbing :

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos. MM., M.Phil.

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH PRAKTIK *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DAN *INNOVATIVE WORK BEHAVIOR* TERHADAP *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* DI PT. BINTANG TIMUR INDOBOGA



Oleh:

**Fransiska Dimitri
8082001011**

**Persetujuan Untuk Sidang Tesis pada Hari/Tanggal:
Selasa, 7 Februari 2023**

Pembimbing Tunggal:

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil.

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2023**

Catatan:

1. Seminar I = Seminar Rancangan Penelitian Tesis
2. Seminar II = Seminar Hasil Penelitian Tesis
3. Sidang Tesis

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiska Dimitri

NPM : 8082001011

Program Studi : Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pascasarjan Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Menyatakan bahwa tesis dengan judul:

“PENGARUH PRAKTEK KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN INNOVATIVE
WORK BEHAVIOUR TERHADAP ORGANIZATIONAL PERFORMANCE DI
PT. BINTANG TIMUR INDOBOGA”

adalah benar-benar karya saya dibawah bimbingan pembimbing dan saya tidak
melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai
dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan
dalam karya saya, atau tuntutan formal atau non-formal dari pihak lain yang berkaitan
dengan karya saya, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang
dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari
Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung

Tanggal : 7 Februari 2023



Fransiska Dimitri

**Pengaruh Praktek Knowledge Management dan Innovative Work Behaviour
Terhadap Organizational Performance PT. Bintang Timur Indoboga**

Fransiska Dimitri 8082001011
Pembimbing Tunggal: Dr. Theresia Gunawan, MM., M.Phil
Magister Administrasi Bisnis
Bandung
Januari 2023

ABSTRAK

Meningkatnya usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di industri makan dan minum (mamin), meningkatkan juga persaingan di pasar. Persaingan bukan lagi tentang produk saja, namun diperlukan pengalaman konsumen yang menyeluruh. Mulai dari pelayanan hingga *branding* dapat mempengaruhi posisi organisasi dalam persaingan antar pelaku bisnis dalam industri sejenis. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini akan membahas tentang bagaimana PT. Bintang Timur Indoboga yang memiliki merek dagang Se'i Sapi Lamalera dalam mengelola sumber daya manusia mereka. Mengingat semakin padatnya pasar industri mamin yang menjual produk daging se'i.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh praktek *knowledge management* dan *innovative work behavior* di PT. Bintang Timur Indoboga dengan harapan dapat meningkatkan *organizational performance*-nya. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif kausal dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. Bintang Timur Indoboga yang berada pada level manajer dan staff. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, dengan menggunakan regresi linear berganda, ditemukan bahwa praktik *knowledge management* dan *innovative work behavior* di PT. Bintang Timur Indoboga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bintang Timur Indoboga perlu untuk menerapkan praktek *knowledge management* dalam pengelolaan sumber daya manusia dan meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses organisasinya.

Kata kunci: *knowledge management, innovative work behavior, organizational performance*, industri makan dan minum, UMKM

**The Affect of Knowledge Management and Innovative Work Behavior on
Organizational Performance in PT. Bintang Timur Indoboga**

Fransiska Dimitri 8082001011
Thesis Guide: Dr. Theresia Gunawan, MM., M.Phil
Magister Administrasi Bisnis
Bandung
January 2023

ABSTRACT

The increase in micro, small and medium enterprises (MSMEs) in the food and beverage (F&B) industry has also increased competition in the market. Competition is no longer about products alone, but a comprehensive consumer experience is needed. Starting from service to branding can affect the position of the organization in competition between business people in similar industries. One of the factors that can influence is human resource management. This research will discuss how PT Bintang Timur Indoboga, which has the trademark Se'i Sapi Lamalera, manages their human resources. Given the increasingly dense market for the food and beverage industry that sells se'i meat products.

This study aims to determine the effect of knowledge management practices and innovative work behavior at PT Bintang Timur Indoboga in the hope of improving its organizational performance. The research method used is a causal quantitative research method by distributing questionnaires to employees of PT Bintang Timur Indoboga who are at the manager and staff levels. Based on the results of the questionnaire, using multiple linear regression, it was found that knowledge management practices and innovative work behavior at PT Bintang Timur Indoboga have a significant and positive influence. The results of this study indicate that PT. Bintang Timur Indoboga needs to implement knowledge management practices in human resource management and increase the use of technology in its organizational processes.

Keywords: knowledge management, innovative work behavior, organizational performance, f&b, SMEs

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH PRAKTEK *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DAN *INNOVATIVE WORK BEHAVIOR* TERHADAP *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* DI PT. BINTANG TIMUR INDOBOGA”. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, saran, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka tesis ini tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bantuan selama membimbing penulis dalam menyusun tesis,
2. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., M.App.Com., MBA., M.Phil., dan Bapak Ir. Gandhi Pawitan., M.Sc., Ph.D., selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan masukan yang membangun dalam penulisan tesis,
3. Keluarga selalu memberi dukungan, semangat, dan doa kepada penulis,
4. Teman-teman penulis yang turut membantu dan memberikan dukungan selama penulisan tesis,
5. Seluruh responden yang rela meluangkan waktunya untuk mendukung penelitian ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis terbuka terhadap masukan dan kritik yang membangun untuk mendukung tesis ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 9 Februari 2023

Fransiska Dimitri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Keterbatasan Penelitian	6
1.6 Sistematika Pembahasan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Knowledge Management	8
2.1.1 Pengertian Knowledge	8
2.1.2 Pengertian Knowledge Management	8
2.1.3 Peran Knowledge Management	9
2.1.4 Tahapan Knowledge Management	10
2.2 Innovative Work Behaviour	12
2.2.1 Pengertian Innovative Work Behavior	12
2.2.2 Tahapan Innovative Work Behavior	12
2.2.3 Keuntungan Innovative Work Behavior	13
2.3 Organizational Performance	13
2.3.1 Pengertian Organizational Performance	13
2.3.2 Faktor Mempengaruhi Organizational Performance	14
2.4 Knowledge Management dan Organizational Performance	14
2.5 Innovative Work Behavior dan Organizational Performance	15
2.6 Hubungan Antar Variabel	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Metode Penelitian	17
3.3 Variabel Penelitian	18
3.4 Instrumentasi Penelitian	19
3.4.1 Pengukuran	19
3.5 Operasionalisasi Variabel	19
3.6 Sumber Data	22
3.6.1 Data Primer	22
3.6.2 Data Sekunder	23

3.7	Teknik Pengumpulan Data	23
3.8	Populasi dan Sampel	23
3.8.1	Populasi	23
3.8.2	Sampel	24
3.9	Teknik Analisis Data	24
3.10	Objek Penelitian	25
3.10.1	Target Responden	27
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1	Instrumen Knowledge Management	27
4.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Knowledge Management	28
4.1.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Knowledge Management</i>	29
4.2	Instrumen Innovative Work Behavior	31
4.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Innovative Work Behavior	31
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Innovative Work Behavior	32
4.3	Instrumen Organizational Performance	34
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Organizational Performance	34
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Organizational Performance	35
4.4	Analisis Inferensial	36
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	36
4.4.2	Persamaan Regresi Berganda	39
4.4.3	Pengujian Hipotesis	41
4.4.4	Koefisien Korelasi	46
4.4.5	Koefisien Determinasi	47
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	49
	DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	19
Tabel 3. 2 Itemized rating scale	19
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel	20
Tabel 4. 1 Uji Validitas <i>Knowledge Management</i>	28
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas <i>Knowledge Management</i>	29
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Knowledge Management</i>	29
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel <i>Innovative Work Behavior</i>	31
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Variabel <i>Innovative Work Behavior</i>	32
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Innovative Work Behavior</i>	32
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Organizational Performance (Y)	34
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Organizational Performance	35
Tabel 4. 9 Uji Normalitas Data	37
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Data	39
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Berganda	40
Tabel 4. 13 Uji <i>Knowledge Management</i> terhadap <i>Organizational Performance</i>	42
Tabel 4. 14 Uji <i>Innovative Work Behavior</i> terhadap <i>Organizational Performance</i>	43
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Simultan	45
Tabel 4. 16 Koefisien Korelasi	47
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan Antara Variabel dalam Model Regresi

16

DAFTAR LAMPIRAN

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu industri yang terus berkembang belakangan di Indonesia, *food & beverages* (f&b) menjadi sebuah peluang yang perlu mendapat perhatian. Dari laman BPS, tercatat laju pertumbuhan industri F&B pada kuartal I dan II tahun 2022 masih tumbuh stabil positif di angka 3,75% dan 3,71%.¹ Walau sempat melambat saat pandemi, namun angkanya tetap bergerak positif. Mulai dari kuliner domestik, tradisional hingga ragam kuliner asing.

Perekonomian Indonesia sebagian besar didorong oleh peningkatan konsumsi rumah tangga dan salah satu industri yang berkembang pesat adalah industri makanan dan minuman. Pertumbuhan penjualan didorong oleh peningkatan pendapatan pribadi dan peningkatan pengeluaran untuk makanan dan minuman, terutama dari meningkatnya jumlah konsumen kelas menengah. Akibatnya, ini juga merupakan industri di mana perusahaan lokal sangat ambisius dan telah berkembang menjadi eksportir global yang sukses. Pada saat yang sama, internasionalisasi masakan lokal merupakan peluang utama bagi perusahaan asing untuk menjual produk mereka kepada konsumen Indonesia, yang semakin terbuka terhadap makanan dan rasa baru.²

Lebih spesifik lagi f&b dengan spesialisasi daging se'i. Se'i merupakan daging asap khas NTT. Kuliner ini mulai populer di luar NTT sejak tahun 2015.

¹ “[INFOGRAFIK] Menilik Geliat Industri F&B Pasca Pandemi”, <https://landx.id/blog/menilik-geliat-industri-f-b-pasca-pandemi/#:~:text=Perkembangan%20Industri%20F%26B%202022.-Setelah%20bicara%20historis&text=Dari%20laman%20BPS%2C%20tercatat%20laju,orang%20pada%20kuartal%20II%202022>, diakses pada 22 Desember 2022

² “Kondisi Industri Pengolahan Makanan dan Minuman di Indonesia”, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-suluttenggomalu/baca-artikel/15588/Kondisi-Industri-Pengolahan-Makanan-dan-Minuman-di-Indonesia.html>, diakses pada 22 Desember 2022

Olahan daging se'i mulai dari daging ayam, sapi, lidah sapi, hingga daging babi. Selain memiliki khas aroma asap pada irisan daging olahan, se'i juga terbilang makanan yang awet karena dimasak melalui proses pengasapan. Sejak populernya, hingga saat ini terbilang sudah banyak *brand* f&b dengan spesialisasi daging se'i.

Pencarian peneliti di instagram penggunaan kata kunci akun "Se'i sapi" sudah tersedia lebih dari 50 an merek berbeda, mulai dari se'i rumahan hingga restoran se'i yang besar. Selain itu pencarian Google dengan kata kunci Se'i Sapi, tersedia beberapa laman dengan tips dan trik untuk memulai usaha se'i dengan waralaba. Seperti dilansir dari laman Magnata.id , dengan judul artikel "Franchise Se'i Sapi : Peluang, Keuntungan, dan Cara Membukanya"³; lokalsupportlokal.id, dengan judul artikel "5 Tips Membuka Usaha Kuliner Se'i Sapi yang Sedang Booming"⁴ , hingga entrepreneur.bisnis.com dengan judul artikel "Begini Cara Bisnis Se'i Sapi yang sedang Viral, Bisa Balik Modal 2-3 Bulan"⁵.

Peluang bisnis yang tinggi menjadikan bisnis daging se'i atau se'i sapi menjadi ramai peminat dan pelaku dan mengakibatkan padatnya pasar.

Pada tahun 2021, peneliti dibawah usaha pemasaran digital, Hiperbola Brand & Design.co, menjadi bagian dari tim studi banding merek-merek se'i sapi besar di antaranya Se'i Sapi Ku, Nyapii, Seilera, Se'itan, Raja Se'i dan Se'i Sapi Lamalera. Fokus studi banding tersebut adalah *branding* serta kualitas produk dari masing-masing merek di kota Jakarta dan Tangerang Selatan. Dari studi Banding

³ "Franchise Se'i Sapi : Peluang, Keuntungan, dan Cara Membukanya", Magnate, <https://magnate.id/franchise-sei-sapi/>, diakses pada 22 Desember 2022

⁴ "5 Tips Membuka Usaha Kuliner Se'i Sapi yang Sedang Booming", Lokal Support Lokal, <https://lokalsupportlokal.id/usaha-kuliner-sei-sapi/>, diakses pada 22 Desember 2022

⁵ "Begini Cara Bisnis Se'i Sapi yang sedang Viral, Bisa Balik Modal 2-3 Bulan", Entrepreneur, <https://entrepreneur.bisnis.com/read/20201026/263/1310060/begini-cara-mulai-bisnis-sei-sapi-van-g-sedang-viral-bisa-balik-modal-2-3-bulan>, diakses pada 22 Desember 2022

tersebut diperoleh bahwa Se'i Sapi Lamalera unggul dengan *branding* yang selaras dan konsisten hingga tingkat garis depan (*frontline*). Dalam penilaian produk, Se'i Sapi Lamalera juga menempati posisi teratas dengan kualitas daging se'i dengan aroma asap yang khas serta tekstur *juicy*.

Asumsi yang ditarik dari studi banding tersebut adalah model usaha Se'i Sapi Lamalera yang berbeda dari merek-merek lain yang diteliti. Se'i Sapi Lamalera menekankan modal usahanya pada jasa atau usaha restoran, sedangkan pesaingnya penggunaan modal usaha waralaba.

Bertolak dari hasil studi banding tersebut, peneliti terdorong untuk menyelidiki lebih langsung Se'i Sapi Lamalera dalam aspek sumber daya manusia.

Dalam mengelola sebuah organisasi ataupun badan usaha ada sangat banyak variabel yang dapat menentukan peningkatan performanya. Dewasa ini terdapat banyak pendekatan yang bisa dilakukan dua di antaranya *knowledge management* dan *innovative work behavior* yang dapat diimplementasikan. *Knowledge management* adalah bagaimana organisasi mengelola pengetahuan/pemahaman dari anggotanya yang *tangible* maupun *intangible* kepada anggota organisasi lainnya agar terjadi keseimbangan pengetahuan dan peningkatan organisasi. Sementara *innovative work behavior* adalah perilaku individu dalam menciptakan, mempromosikan, dan menerapkan ide-ide baru. Hal ini juga berlaku pada industri kuliner *f&b*. PT. Bintang Timur Indoboga yang memayungi dua merek *f&b* yaitu Se'i Sapi Lamalera dan Bakso Basodara juga memerlukan praktek *knowledge management* dan *innovative work behavior* demi kelangsungan organisasi dan bersaing di dalam industri.

Dalam penerapannya sehari-hari, karyawan PT. BTI terbagi ke dalam tiga lingkup penempatan, yaitu penempatan outlet yang terbagi di tiga lokasi (Bandung 2 dan Tangerang Selatan 1), penempatan produksi di *central kitchen* dan penempatan *cloud kitchen*. PT BTI sebagai salah satu badan usaha yang berbasis organisasi juga perlu melakukan sejumlah metode untuk peningkatan performanya. Pembahasan *Journal of Economic and Administrative Sciences* yang ditulis oleh Jawad Abbas & Kalpina Kumari (2021) tentang dampak *knowledge management* terhadap *organizational performance*, diperoleh bahwa praktek *knowledge management* mengakselerasi *organizational* dan *financial performance*⁶. Namun dalam prakteknya industri kuliner di Indonesia yang sedang meningkat pesat, belum melembagakan prakteknya. Sementara itu riset mengenai dampak *innovative work behavior* terhadap *organizational performance* masih sangat terbatas, untuk itu peneliti tertarik untuk menganalisa hubungan antara penerapan *knowledge management* dan *innovative work behavior* terhadap *organizational performance* di PT.BTI sebagai salah satu merek di industri kuliner yang masih bertahan dan berkembang setelah lebih dari 5 tahun beroperasi.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat dari penjabaran pada latar belakang masalah, peneliti ingin menganalisis pengaruh praktek *knowledge management* dan *innovative work behavior* terhadap *organizational performance* di PT.BTI. untuk itu peneliti akan

⁶ Abbas, J. and Kumari, K. (2021), "Examining the relationship between total quality management and knowledge management and their impact on organizational performance: a dimensional analysis", *Journal of Economic and Administrative Sciences*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
<https://doi.org/10.1108/JEAS-03-2021-0046>

mengalisa terlebih dahulu persepsi pegawai PT.BTI mengenai praktek *knowledge management*, praktik *innovative work behavior*. Setelah itu peneliti akan melihat seberapa besar dampak kedua variabel terhadap *organizational performance*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka pertanyaan penelitian dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pegawai mengenai praktik *knowledge management* di PT. Bintang Timur Indoboga?
2. Bagaimana perilaku pegawai terkait *innovative work behavior* di PT. Bintang Timur Indoboga?
3. Seberapa besar pengaruh praktik *knowledge management* dan *innovative work behavior* terhadap *organizational performance* di PT. Bintang Timur Indoboga?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui persepsi pegawai mengenai praktik *knowledge management* di PT. Bintang Timur Indoboga.
2. Mengetahui perilaku pegawai terkait *innovative work behavior* di PT. Bintang Timur Indoboga.
3. Mengukur pengaruh praktik *knowledge management* dan *innovative work behavior* terhadap *organizational performance* di PT. Bintang Timur Indoboga.

1.5 Keterbatasan Penelitian

Pembatasan penelitian diperlukan agar pembahasan dan hasil dari penelitian ini fokus pada rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang sudah dijabarkan. Batasan penelitian ini akan fokus terhadap penelitian tentang dampak *knowledge management* pada organisasional performance PT. Bintang Timur Indoboga dan peran mediasi *innovative work behavior*. Penelitian diadakan di Kota Bandung, Tangerang Selatan, dan Jakarta mengikuti penyebaran penempatan karyawan PT. Bintang Timur Indoboga. Adanya keterbatasan waktu, pengumpulan data yang dilakukan diselenggarakan melalui proses kuesioner densus karyawan PT. Bintang Timur Indoboga yang terdampak dari keputusan-keputusan yang ada.

1.6 Sistematika Pembahasan

Karya ilmiah ini akan dibagi menjadi lima bab, antara lain:

Bab I, merupakan pembahasan mengenai latar belakang, permasalahan, dan keterbatasan penelitian. Pada bab ini dipaparkan keinginan penulis untuk mengetahui dampak *knowledge management* dan peran mediasi *innovative work behavior* pada *organizational performance* PT. Bintang Timur Indoboga yang beroperasi di tiga outlet (Bandung dan Tangerang Selatan), dua *Cloud Kitchen* (Jakarta) dan satu *Central Kitchen* (Bandung).

Bab II, berisi tentang teori-teori apa saja yang akan dipakai meliputi *knowledge management*, *innovative work behavior*, dan *organizational performance*.

Bab III, akan membahas tentang metodologi penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, pengolahan data dan metoda analisa, dan operasional variabel penelitian.

Bab IV penulis akan menjabarkan mengenai PT. Bintang Timur Indoboga secara lebih mendalam. Kemudian menjabarkan analisa dari hasil temuan yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan penggunaan kerangka teori yang telah dibuat.

Bab V, akan berisi kesimpulan dari hasil analisa yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Selain kesimpulan, pada bab ini penulis akan menyertakan saran yang dapat digunakan untuk PT. Bintang Timur Indoboga maupun penelitian serupa di masa yang akan datang.