



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Analisis Diversifikasi PT Jasa Marga (Cabang
Purbaleunyi) Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan**

Non-Tol

Skripsi

Oleh

Nashia Azalia

2014320022

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Analisis Pengembangan Usaha PT Jasa Marga (Cabang
Purbaleunyi) Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan**

Non-Tol

Skripsi

Oleh

Nashia Azalia
2014320022

Pembimbing
Sanerya Hendrawan Ph.D

Bandung
2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nashia Azalia
Nomor Pokok : 2014320022
Judul : Analisis Pengembangan Usaha PT Jasa Marga (Cabang Purbaleunyi)
Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Non-Tol

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 7 Januari 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua Sidang merangkap anggota

Dr. M. Banowati Talim, M.Si : _____

Sekretaris

Sanerya Hendrawan Ph.D : _____

Anggota

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nashia Azalia

NPM : 2014320022

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Pengembangan Usaha PT Jasa Marga
(Cabang Purbaleunyi) Dalam Rangka
Meningkatkan Pendapatan Non-Tol

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Januari 2019

Nashia Azalia

Abstrak

Nama : Nashia Azalia
NPM : 2014320022
Jurusan/Progran Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : **Analisis Pengembangan Usaha PT Jasa Marga
(Cabang Purbaleunyi) Dalam Rangka
Meningkatkan Pendapatan Non-Tol**

PT. Jasa Marga (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa jalan tol, menjadi salah satu sektor ekonomi bagi negara. Dalam upaya peningkatan pelayanan bagi pengguna jalan tol maupun mengoptimalkan aset, Perseroan melakukan pengembangan usaha non tol yang mendukung pengembangan dan pengoperasian jalan tol melalui pengembangan bisnis pada koridor jalan tol atau pengembangan bisnis yang memanfaatkan kompetensi Perseroan. Semakin tingginya tingkat persaingan usaha sekarang ini, mengharuskan perusahaan untuk mengelola bisnisnya sebaik mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan usaha perusahaan dalam upaya peningkatan pendapatan selain dari bisnis intinya dan mengetahui peran kontribusi pihak lain serta aliansi seperti apa yang dapat meningkatkan pendapatan bagi perusahaan yang ditunjang oleh kompetensi perusahaan miliki.

Strategi diversifikasi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja bisnis yang ada dengan jalan mengidentifikasi peluang untuk menambah bisnis lain yang tidak berkaitan dengan bisnis inti perusahaan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif analitis yang menggunakan pendekatan kualitatif dan dalam teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara secara terstruktur maupun tidak terstruktur.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa PT. Jasa Marga (Persero) berhasil menambah pendapatannya dengan strategi diversifikasi yang dijalkannya. Pada tahun 2012 sampai dengan 2017, perusahaan selalu mencapai angka yang telah direncanakan dan bahkan relatif meningkat.

Kata Kunci : Strategi Diversifikasi, Aliansi, Kompetensi Perusahaan

Abstract

Name : Nashia Azalia
NPM : 2014320022
Department / Program Study : Business Administration
Title : **Business Development Analysis of
PT Jasa Marga (Purbaleunyi Branch) In
Order to Increase Non-Toll Revenues**

PT. Jasa Marga (Persero) is a state-owned company that involved in the infrastructure of Indonesian highway, and has become one of the Indonesian economic sectors. Either it is for improving the service for the customer or in order to optimize their assets, the company has developed their business for the highway corridor or maximize the usage of the company's competitiveness in order to expand. As the competition getting tougher nowadays, the company should manage their business as optimal and as efficient as possible. The goal of this research is to analyze business development that the company use in order to increase the profit outside their main business and to discover the contribution of other parties and what kind of partnership or alliance that could elevate the company's income which is supported by other company's competence.

The diversification strategy is one of many option to increase the business performance by identifying the opportunity of developing various type of business that are not related with the main business. The researcher using descriptive analysis method with qualitative approach and in order to gather the data the researcher is using structural and non-structural interview.

The result of this research has discovered that PT Jasa Marga has succeeded in terms of increasing their income by using the diversification strategy. In 2012 until 2017, the company has always reach their target and relatively increasing.

Keywords: Diversification Strategy, Alliance, Company Competence

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Diversifikasi PT Jasa Marga (Cabang Purbaleunyi) Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Non-Tol”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan serta dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang membantu maupun memberi dukungan, antara lain :

1. Allah SWT atas anugrahnya yang memberi kelancaran selama penulis menjalani proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Sanerya Hendrawan, Ph. D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pengetahuan, maupun kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak Feri Subchan, selaku narasumber wawancara penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi maupun data-data yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan tugas akhir.

4. Orang tua penulis, Dini Gandini Rais dan Yusuf Fitriadi, kaka, serta keluarga lainnya yang telah memberi dukungan moral, kerja keras, semangat, dan kekuatan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Maitsa Arif, Irvan Pratama, Zafirah Ayuni, dan Vania Damara yang setia menemani penulis sejak 2011 dan sabar mendengarkan keluh kesah maupun curhatan lainnya.
6. Arina Daniswara, teman baik penulis yang ada dari hari pertama osfak, yang telah menghibur dengan kelucuan maupun ketersangkaannya, juga setia mendengar curhatan penulis.
7. Fitri Saraswati, Irmania Alvita, dan Syahreza Harris yang telah menjadi teman bercerita maupun bertukar pikiran, dan setia menemani disaat pertemanan semakin pertemanan.
8. Insana Salsabila, Adeline Choerina, dan Sari Ramadhani yang telah menjadi pendengar yang baik dalam mendengarkan cerita maupun keluh kesah penulis dan terus menghibur juga memberikan semangat.
9. Arisa Gustina dan Kya teman mengerjakan skripsi bersama yang telah mendukung serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
10. Teman-teman AntiR yang telah menjadi teman main dalam melupakan masalah perkuliahan sejenak dari masa awal perkuliahan.
11. Teman-teman logistik yang memberikan pengalaman dalam kepanitiaan maupun kesenangan lainnya dalam kegiatan di luar kampus.
12. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya selama penulis menjalankan perkuliahan.

13. Teman-teman fisip maupun fakultas lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, 2019

Penulis

Nashia Azalia

DAFTAR ISI

Pernyataan	i
Abstrak	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
2.1 Analisis Lingkungan Eksternal dan Internal	9
2.2 Analisis SWOT.....	12
2.3 <i>Resource Base Theory</i> (RBT).....	14
2.4 Pengertian Strategi	15
2.5 Strategi Bisnis.....	17
2.6 Strategi Diversifikasi	17
2.7 Jenis-jenis Diversifikasi	18
2.8 Diversifikasi Aliansi.....	21
2.9 Aliansi Strategi	22

Jenis-jenis Aliansi Strategi:	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Metode Penelitian	25
3.3 Objek Penelitian	26
3.4 Lokasi Penelitian	26
3.5 Data dan Sumber Data	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	27
3.7 Teknik Analisis Data	28
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....	30
4.1 Sejarah Perusahaan	30
4.2 Profil PT Jasa Marga Cabang Purbaleunyi.....	36
4.3 Lokasi Perusahaan	37
4.4 Visi dan Misi	37
4.5 Tata Nilai	37
4.6 Budaya Perusahaan.....	38
4.7 Struktur Organisasi.....	41
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
5.1 Kondisi yang Mendorong Adanya Startegi Diversifikasi	42
5.1.1 Analisis Internal dan Eksternal	42
5.1.2 Analisis SWOT	44
5.2 Kompetensi yang Menunjang Pengembangan Usaha PT Jasa Marga	47
5.3 Strategi Diversifikasi PT Jasa Marga	51
5.4 Aliansi yang Dilakukan PT Jasa Marga	79
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	89

6.1	Kesimpulan.....	89
6.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Transaction Volumes	2
Tabel 1. 2 Data Saham	5
Tabel 4. 1 Unit Kerja.....	33
Tabel 4. 2 Entitas Anak PT Jasa Marga (Persero) Tbk	34
Tabel 4. 3 Usaha Lain	35
Tabel 5. 1 <i>Rest area</i>	53
Tabel 5. 2 Iklan	54
Tabel 5. 3 Utilitas.....	63
Tabel 5. 4 Rencana dan Realisasi Pendapatan Usaha Lain.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Korporasi Grup Jasa Marga	4
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	36
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 5. 1 Grafik Perbandingan Pendapatan Usaha Lain Cabang Purbaleunyi .	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto <i>Rest area</i>	96
Lampiran 2 Foto Iklan.....	97
Lampiran 3 Foto Pemanfaatan Utilitas	98
Lampiran 4 Foto Peneliti dengan Narasumber	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin tingginya tingkat persaingan usaha sekarang ini, mengharuskan perusahaan untuk mengelola bisnisnya sebaik mungkin. Setiap perusahaan harus memiliki strategi yang tepat untuk menjalankan bisnisnya. Strategi merupakan salah satu cara tepat yang dipilih dalam mengembangkan perusahaan untuk pencapaian tujuan.

Seiring dengan cepatnya perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan di zaman ini, maka strategi perusahaan harus bisa menghadapi berbagai perubahan lingkungan dengan cepat dan tepat. Sehingga perusahaan bisa tetap mencapai keuntungan dan mengalami tingkat pertumbuhan pada usahanya.

Oleh karena itu dalam menjalankan proses usaha, para perumus strategi di perusahaan haruslah mampu menganalisa dan mengantisipasi berbagai perubahan lingkungan, baik dari lingkungan internal maupun dari lingkungan eksternal. Juga mampu melakukan antisipasi hal-hal yang mempengaruhi jalannya perusahaan, bermulai dari hal-hal yang masih dapat perusahaan kendalikan sampai yang diluar kendali perusahaan.

PT. Jasa Marga (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa jalan tol, menjadi salah satu sektor ekonomi bagi negara. Jalan tol ini berdampak positif bagi masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-harinya, merupakan sarana umum yang diperuntukan menjadi jalan alternatif bagi masyarakat dalam meningkatkan efisiensi waktu. Dengan adanya jalan tol juga dapat mengurangi kemacetan di jalan-jalan arteri kota. Jalan tol bertujuan untuk mempersingkat waktu dan jarak tempuh dari satu tempat ke tempat lainnya. Dalam pemanfaatan sarana umum akan selalu ada pengelolaan secara berkelanjutan juga adanya aktivitas perekonomian. Aktivitas perekonomian berjalan seiring dengan proses pengelolaan yang berkelanjutan. Pengelolaan akan berpacu pada keadaan lingkungan, dapat disesuaikan dengan analisis eksternal perusahaan. Salah satunya dengan faktor pengguna jasa jalan tol, dimana perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan maupun memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Tabel 1. 1 Transaction Volumes

Sections/Branches	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
Jagorawi	17,895,530	15,764,014	17,749,088	17,240,475	17,564,571	16,122,858
Jakarta-Cikampek	18,941,087	16,537,094	18,368,122	16,878,687	17,524,554	16,065,363
Jakarta-Tangerang	11,352,660	10,100,935	11,217,353	10,609,867	10,883,167	10,186,967
Cawang-Tomang-Cengkareng	25,320,719	22,783,794	25,859,635	24,620,048	25,547,123	22,590,214
Purbaleunyi	5,847,860	5,238,352	5,872,583	5,671,788	5,833,710	5,369,543
Palikanci	1,272,445	967,518	1,132,938	1,162,359	1,228,249	1,331,692
Semarang	4,221,308	3,722,011	4,283,988	4,308,765	4,493,370	4,570,930
Surabaya - Gempol	8,218,396	7,418,981	8,523,314	8,316,856	8,645,012	7,742,866
Belmera	2,326,170	2,115,234	2,414,089	2,290,697	2,382,449	2,206,916
JORR	12,268,601	11,064,539	12,508,221	11,844,958	12,165,129	11,190,924
Total Parent	107,664,776	95,712,472	107,929,331	102,944,500	106,267,334	97,378,273
Bogor Outer Ring Road	1,372,631	1,208,040	1,347,701	1,320,843	1,341,992	1,269,935
Surabaya-Mojokerto	1,358,246	1,231,887	1,418,629	1,381,913	1,437,947	1,384,929
Semarang-Solo	1,757,452	1,409,109	1,667,930	1,787,748	1,816,078	2,228,892
Nusa Dua-Ngurah Rai-Benoa	1,539,483	1,411,803	1,462,198	1,532,307	1,641,692	1,587,678
JORR WZN	2,430,877	2,232,052	2,537,206	2,517,469	2,618,918	2,318,352
Gempol-Pandaan	542,143	478,865	540,618	564,277	546,050	534,685
Gempol-Pasuruan						46,560
Total Subsidiaries	9,000,832	7,971,756	8,974,282	9,104,557	9,402,677	9,371,031
Total	116,665,608	103,684,228	116,903,613	112,049,057	115,670,011	106,749,304

Sumber: <http://www.jasamarga.com/public/id/home.aspx>

Volume kendaraan yang berubah-ubah memicu perusahaan untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan pada pengguna jalan tol demi kenyamanan dan kepuasan konsumen.

Dalam upaya peningkatan pelayanan bagi pengguna jalan tol maupun mengoptimalkan aset, Perseroan melakukan pengembangan usaha non tol yang mendukung pengembangan dan pengoperasian jalan tol melalui pengembangan bisnis pada koridor jalan tol atau pengembangan bisnis yang memanfaatkan kompetensi Perseroan. Pengembangan usaha non tol ini dilakukan untuk meningkatkan nilai tambah bagi stakeholder, seperti pengembangan properti pada koridor jalan tol atau pemanfaatan daerah ruang milik jalan tol untuk pemasangan jaringan fiber optik. Pengembangan bisnis yang dilakukan dapat dilaksanakan secara mandiri maupun dikerjasamakan dengan mitra strategis. PT. Jasa Marga melakukan pengembangan properti pada koridor jalan tol, antara lain pengembangan area Properti dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)/*Rest area*. Pengembangan jasa yang memanfaatkan aset perseroan, antara lain penyewaan lahan untuk iklan dan utilitas serta jasa pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol. PT jasa Marga diuntungkan dengan adanya pemasukan tambahan yang bisa berupa sewa ataupun pembagian keuntungan.



Gambar 1. 1 Struktur Korporasi Grup Jasa Marga

Sumber: <http://www.jasamarga.com/public/id/home.aspx>

Peningkatan kualitas jasa perusahaan harus maksimal dan berkelanjutan. Peningkatan pendapatan perusahaan juga dapat digunakan untuk pemanfaatan jalan tol melalui berbagai pengembangan dan inovasi yang kembali lagi pada kepuasan pengguna jasa jalan tol. Kontribusi pengeluaran dalam perusahaan juga harus sebanding dengan pemasukan. Strategi diversifikasi merupakan salah satu cara mempercepat pengembangan usaha, meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba, menangkap peluang pasar, meningkatkan daya saing perusahaan dalam industri, dan mempercepat pertumbuhan perusahaan. Diversifikasi sendiri merupakan bentuk pengembangan usaha dengan cara memperluas jumlah segmen secara bisnis maupun geografis maupun memperluas market share yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan membuka lini usaha baru atau memperluas lini produk

yang ada untuk meningkatkan skala ekonomis dan cara yang lainnya. Upaya mewujudkannya dengan mendapatkan bantuan modal usaha. Peningkatan kualitas jasa yang dapat didanai oleh investor maupun menjalin hubungan aliansi dengan perusahaan lain untuk meningkatkan layanan bagi pengguna jalan tol.

Tabel 1. 2 Data Saham

Tahun	Jumlah Saham Beredar	Laba Bersih (IDR Juta)	Rasio Dividen	Waktu Pembayaran	Dividen/Saham (IDR)	Jumlah Dibayar (IDR Juta)
2007	6.800.000.000	277.982	35.00%	2008	55	97.294
2008	6.800.000.000	707.798	50.00%	2009	104	353.899
2009	6.800.000.000	992.694	60.00%	2010	87	595.616
2010	6.800.000.000	1.193.487	60.00%	2011	105.7	716.092
2011	6.800.000.000	1.339.461	40.00%	2012	78.87	535.784
2012	6.800.000.000	1.602.090	40.00%	2013	94.24	640.836
2013	6.800.000.000	1.336.317	40.00%	2014	78.61	534.527
2014	6.800.000.000	1.403.428	35.00%	2015	72.24	491.200
2015	6.800.000.000	1.466.381	20.00%	2016	43	293.276
2016	7.257.871.200	1.889.312	30.00%	2017	78.09	566.793

Sumber: <http://www.jasamarga.com/public/id/home.aspx>

Pengembangan usaha dengan memperluas segmen bisnis dengan adanya kontribusi pihak lain dalam meningkatkan kualitas jasa dan aktivitas perekonomian perusahaan diluar bisnis inti perusahaan ini menarik untuk diteliti dan dikaji lebih dalam mengenai penerapan strateginya, terutama pada upaya meningkatkan pemasukan perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam upaya mengoptimalkan aset, Perseroan melakukan pengembangan usaha non tol yang mendukung pengembangan dan pengoperasian jalan tol melalui pengembangan bisnis pada koridor jalan tol atau pengembangan bisnis yang memanfaatkan kompetensi Perseroan. Pengembangan usaha non tol ini dilakukan untuk meningkatkan nilai tambah bagi stakeholder dalam peningkatan pelayanan bagi pengguna jalan tol maupun profit perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana terbentuknya strategi diversifikasi yang ada pada PT Jasa Marga?
2. Apa kompetensi yang dimiliki oleh PT Jasa Marga dalam menunjang pengembangan usahanya?
3. Apa strategi diversifikasi yang dilakukan PT Jasa Marga dalam rangka meningkatkan penghasilan perusahaan?
4. Bagaimana strategi aliansi yang digunakan dalam menunjang strategi diversifikasinya?

1.4 Tujuan

1. Untuk menganalisis strategi perusahaan dalam upaya peningkatan pendapatan selain dari bisnis inti.
2. Untuk mengetahui aliansi seperti apa yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

3. Untuk mengetahui peran kontribusi pihak lain dalam meningkatkan pendapatan perusahaan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Menjadi referensi maupun sumber informasi penyusunan strategi dalam perusahaan jasa jalan tol.
2. Menambah wawasan dan masukan untuk kajian strategi, sehingga dapat membantu dalam pencapaian tujuan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian analisis strategi diversifikasi pada PT Jasa Marga ini dapat dikelompokkan menjadi enam bab kajian di dalamnya. Berikut ini adalah uraian dari masing-masing bab yang di kaji oleh penulis untuk penyesunanan penelitian ini sistematis penulisan ini merupakan laporan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Jasa Marga.

BAB I : PENDAHULUAN Dalam bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI Dalam bab ini berisi teori-teori yang mendasari masalah yang akan diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, metoda penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, metode pengumpulan data serta, metode dan alat analisis.

BAB IV : OBJEK PENELITIAN Bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian dan saran-saran yang diharapkan dapat berguna di masa yang akan datang.

BAB VI: SARAN DAN KESIMPULAN Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran-saran oleh penulisan setelah mengambil kesimpulan yang ditujukan untuk perusahaan maupun aspek lainnya.