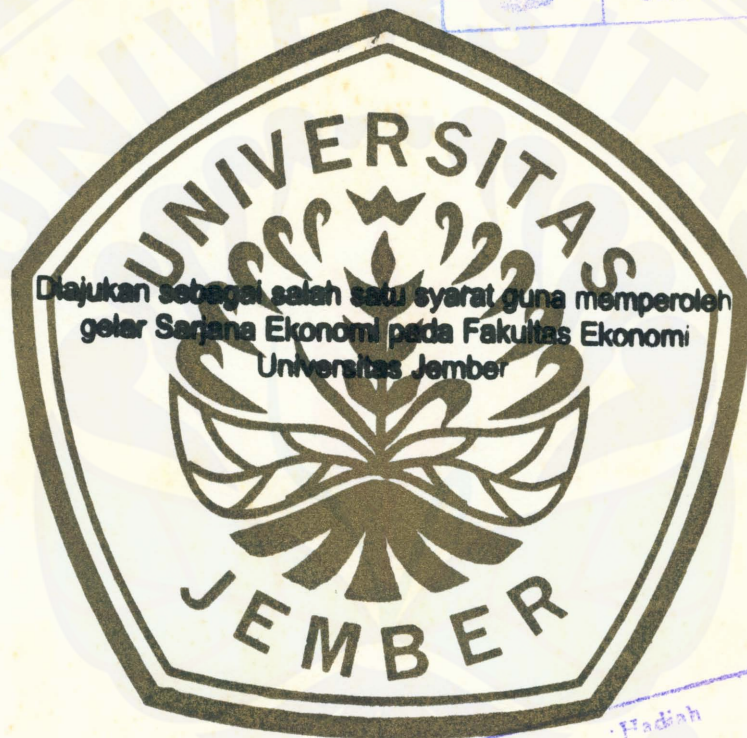


**ANALISIS PELAKSANAAN DIVERSIFIKASI  
PRODUK JASA PADA LBB TECHNOS  
CABANG JEMBER**

SKRIPSI



Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

*Yosi Mujiarsa*

Oleh

Asal	Hadiah	Klas
Tema Tok	Pembelian	
lok	<i>mujiarsa</i>	
	60233 409	

*Yosi Mujiarsa*

NIM · 960810201280

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2000**

## JUDUL SKRIPSI

ANALISIS PELAKSANAAN DIVERSIFIKASI PRODUK JASA  
PADA LBB TECHNOS CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

N a m a : Yosi Mujiarsi

N. I. M. : 960810201280

Jurusan : Manajemen

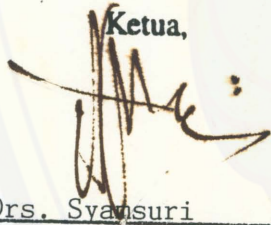
telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

27 SEP 2000

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar S a r j a n a dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

### Susunan Panitia Penguji

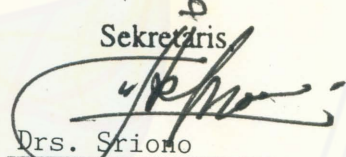
Ketua,



Drs. Syamsuri

NIP. 130 287 119

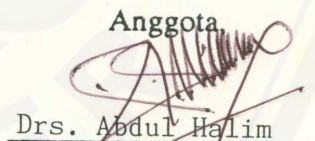
Sekretaris



Drs. Sriono

NIP. 131 624 476

Anggota

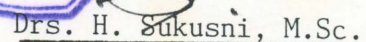


Drs. Abdul Halim

NIP. 130 674 838



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,




Drs. H. Sukusni, M.Sc.

NIP. 130 350 764

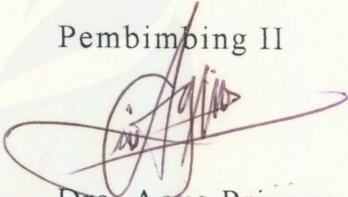
**TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Diversifikasi Produk Jasa  
Pada LBB TECHNOS Cabang Jember  
Nama Mahasiswa : YOSI MUJIARSI  
N I M : 960810201280  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran


Pembimbing I

  
Drs. Abdul Halim  
NIP. 130 674 838

Pembimbing II

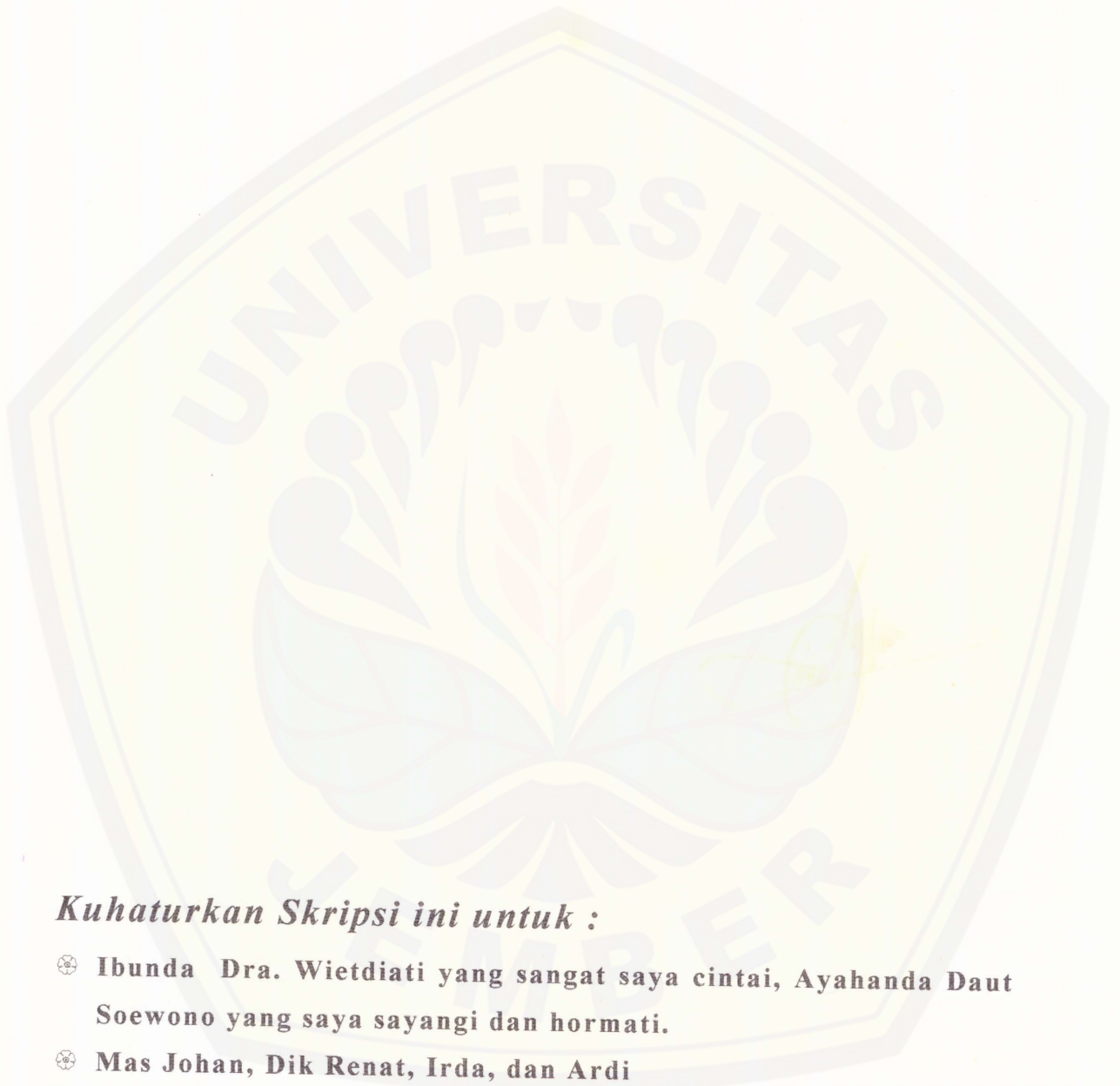
  
Drs. Agus Priyono  
NIP. 131 658 392

Ketua Jurusan

  
Drs. Abdul Halim  
NIP. 130 674 838

Tanggal Persetujuan : 31 Agustus 2000





***Kuhaturkan Skripsi ini untuk :***

- ❁ **Ibunda Dra. Wietdiati yang sangat saya cintai, Ayahanda Daut Soewono yang saya sayangi dan hormati.**
- ❁ **Mas Johan, Dik Renat, Irda, dan Ardi**
- ❁ **Serta segenap Keluarga Besar Mayor Moedjiran (Alm). Dan Keluarga Besar H. Tirto Soetowo yang saya sayangi dan kagumi.**

**Motto :**

*Belajar setekun mungkin, berusaha sekeras mungkin, karena masa depan ditentukan oleh persiapan saat ini, jangan main-main dalam hidup karena kesuksesan lebih ditentukan oleh usaha dibandingkan keberuntungan.*

**(Yosi Mujiarsi)**

*Lakukan segala sesuatu dengan seluruh kemampuan, tapi harus selalu sadar bahwa kehidupan didunia bersifat fana, kemuliaan didunia tidaklah sebanding bila kita mendapat kemurkaan Allah SWT didunia maupun diakhirat.*

**(Yosi Mujiarsi)**

*You'll never know till you have tried.*

**(Yosi Mujiarsi)**

## ABSTRAKSI

Dewasa ini pendirian perusahaan lembaga bimbingan belajar mulai menjamur. Kenyataan ini menuntut LBB TECHNOS Cabang Jember untuk selalu memikirkan kondisi dan posisinya dalam persaingan pasar. Salah satu cara mempertahankan posisinya dipasar adalah dengan mengadakan diversifikasi produk jasa, karena merupakan upaya agar konsumen tidak merasa jenuh terhadap produk jasa yang ada. Untuk mengetahui pemilihan kebijaksanaan diversifikasi produk jasa menguntungkan atau tidak bagi perusahaan perlu adanya analisis. Analisis dilakukan terhadap data perusahaan (data penjualan dan laporan rugi laba) mulai tahun ajaran 1992/1993 sampai dengan tahun ajaran 1999/2000. Diversifikasi produk jasa dilakukan mulai tahun ajaran 1997/1998.

Rancangan penelitian ini yaitu setelah data penjualan dan rugi laba sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa diperoleh melalui wawancara dan observasi, selanjutnya data diolah dan dianalisis. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis rata-rata terhadap volume penjualan, operating ratio, dan net profit margin. Selanjutnya dilakukan uji t untuk menguji apakah diversifikasi produk jasa benar-benar merugikan atau menguntungkan perusahaan.

Hasil penelitian ini yaitu diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan rata-rata volume penjualan sebesar Rp 307.987.000,-, menekan biaya operasi sebesar 21,13% dan menaikkan net profit margin sebesar 9,76%. Dan dari hasil uji t, terbukti diversifikasi produk jasa menaikkan volume penjualan, menekan operating ratio, dan meningkatkan net profit margin. Hal ini sesuai dengan definisi diversifikasi produk yaitu merupakan upaya untuk mencari dan mengembangkan produk atau pasar yang baru, atau keduanya dalam rangka mengejar pertumbuhan, peningkatan penjualan, profitabilitas, dan fleksibilitas.

Berdasarkan hasil penelitian yaitu diversifikasi produk jasa memberikan pengaruh positif terhadap perusahaan, maka disimpulkan bahwa kebijaksanaan diversifikasi produk dapat tetap dilaksanakan karena menguntungkan bagi perusahaan.

## KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, dan didorong oleh keinginan luhur untuk menjadikan ilmu sebagai sinar kehidupan serta sebagai sarana menggapai kesejahteraan di dunia dan akhirat, maka selesailah penyusunan skripsi ini yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi beserta para Dosen dan Staf Pengajar yang telah membekali ilmu yang berguna selama penulis belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bpk. Drs. Abd. Halim, selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bpk. Drs. Agus Priyono, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan bimbingannya.
4. Bpk. Dr. Abdul Hakim Thalib (Koordinator Umum LBB TECHNOS Pusat), yang telah menerima saya bekerja pada perusahaan ini, serta sangat memberikan perhatian dan dukungan baik moril maupun finansial, sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah dan skripsi tanpa hambatan yang berarti.
5. Bpk Drs. Suraji (Koordinator LBB TECHNOS Cabang Jember) yang telah memberikan ijin dan selalu bersedia membantu penulis dalam melakukan penelitian.

6. Bpk. Drs. Achmad Ichwan, selaku dosen wali, yang selalu dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran membimbing dan mendukung saya.
7. Teman-teman kerja di LBB TECHNOS Cabang Jember, yang selalu mendukung dan mendorong saya untuk cepat menyelesaikan kuliah.
8. Kedua orang tua saya, terutama ibu, atas segala do'a, dorongan, perhatian yang tanpa kenal lelah, sehingga memberikan semangat bagi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Bpk. Wasis, atas segala perhatian, dorongan dan dukungannya sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah.
10. Sahabat-sahabat saya : Atik, Hera, Nancy, Indah, Diana, Yayuk, Aang, Heri, Ambrita, Ozy, Andrey, Barlian, dan Tonny atas dukungan, perhatian, semangat, dan pinjaman bukunya yang banyak membantu terselesaikannya kuliah dan skripsi saya.

Penulis sadar kesempurnaan hanya milik Allah semata, bila dalam skripsi ini terdapat kebaikan dan manfaat hal tersebut karena anugrah Allah, dan bila terdapat kesalahan karena kelalaian penulis semata. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, dan semoga ridlo, rahmat, hidayah, lindungan, serta ampunan Allah SWT selalu beserta kita semua.

Amin ya Rabbal Alamin.

Jember, 31 Agustus 2000

Penulis

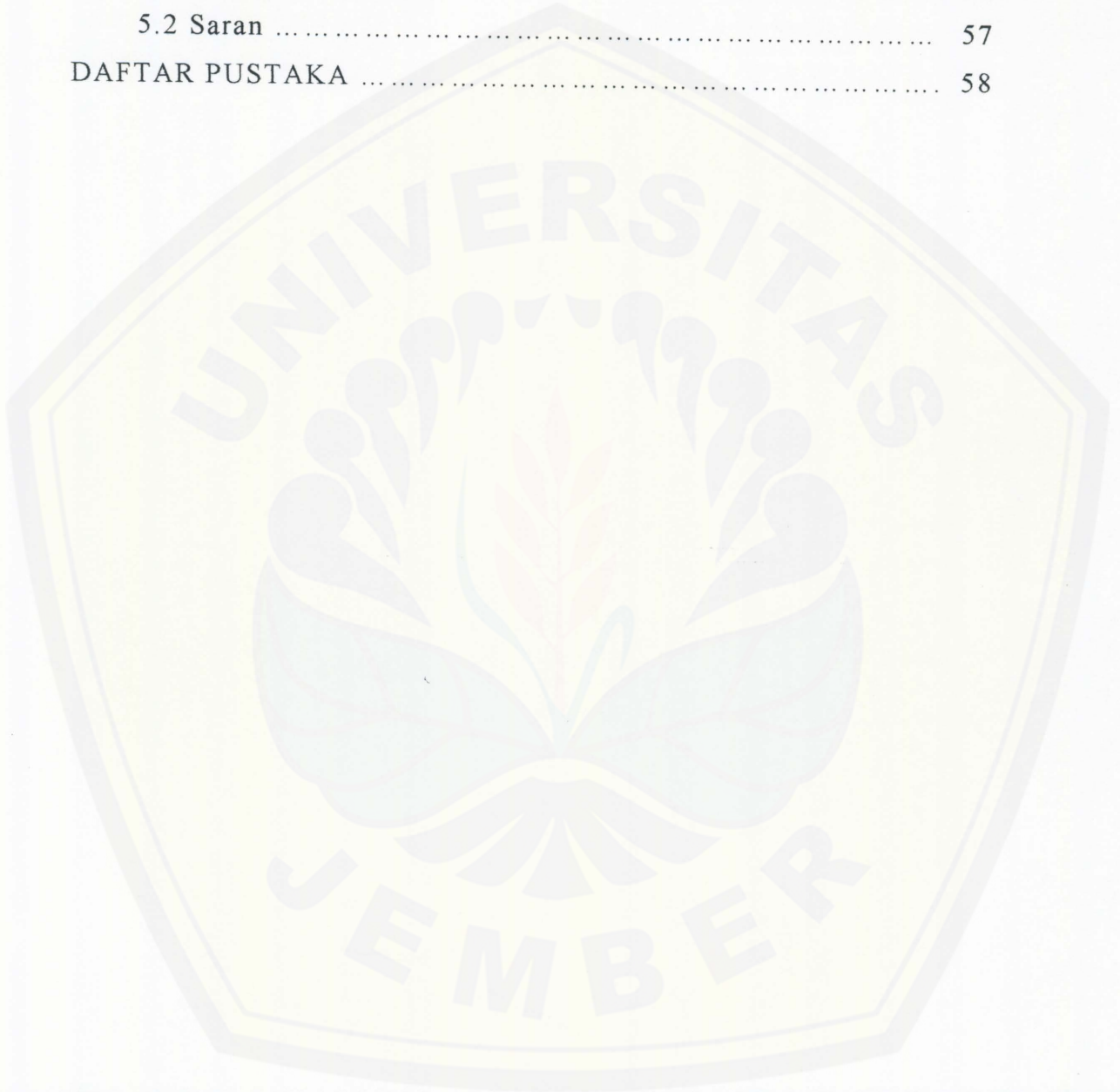


DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
SINGKATAN ISTILAH .....	x
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Hipotesis .....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Perhatian Terhadap Produk .....	5
2.1.1 Arti Produk .....	6
2.1.2 Klasifikasi Produk .....	6
2.1.3 Klasifikasi Jasa .....	8
2.2 Diversifikasi Produk .....	9
2.3 Product Life Cycle .....	11
2.4 Arti Penting Analisis Laporan Finansial .....	12
2.5 Hubungan Antara Diversifikasi Produk dengan Volume Penjualan, Net Profit Margin dan Operating Ratio .....	14
III. METODE PENELITIAN .....	15
3.1 Rancangan Penelitian .....	15
3.2 Prosedur Pengambilan Data .....	15
3.3 Definisi Operasional dan Pengukurannya .....	16

3.4 Batasan Masalah .....	17
3.5 Metode Analisis .....	17
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah .....	21
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	23
4.1 Gambaran Umum Obyek yang Diteliti .....	23
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	23
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	24
4.1.3 Ketenagakerjaan.....	27
4.1.4 Data Utama Penelitian.....	28
4.1.4.1 Data Volume Penjualan .....	29
4.1.4.2 Data Laporan Rugi Laba .....	33
4.2 Analisis Data .....	41
4.2.1 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Volume Penjualan .....	41
4.2.1.1 Pengujian dengan t hitung .....	43
4.2.2 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Efisiensi Biaya .....	45
4.2.2.1 Pengujian dengan t hitung .....	48
4.2.3 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Net Profit Margin .....	49
4.2.3.1 Pengujian dengan t hitung .....	52
4.3 Pembahasan .....	54
4.3.1 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Volume Penjualan .....	54
4.3.2 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Efisiensi Biaya .....	54
4.3.3 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Net Profit Margin .....	55

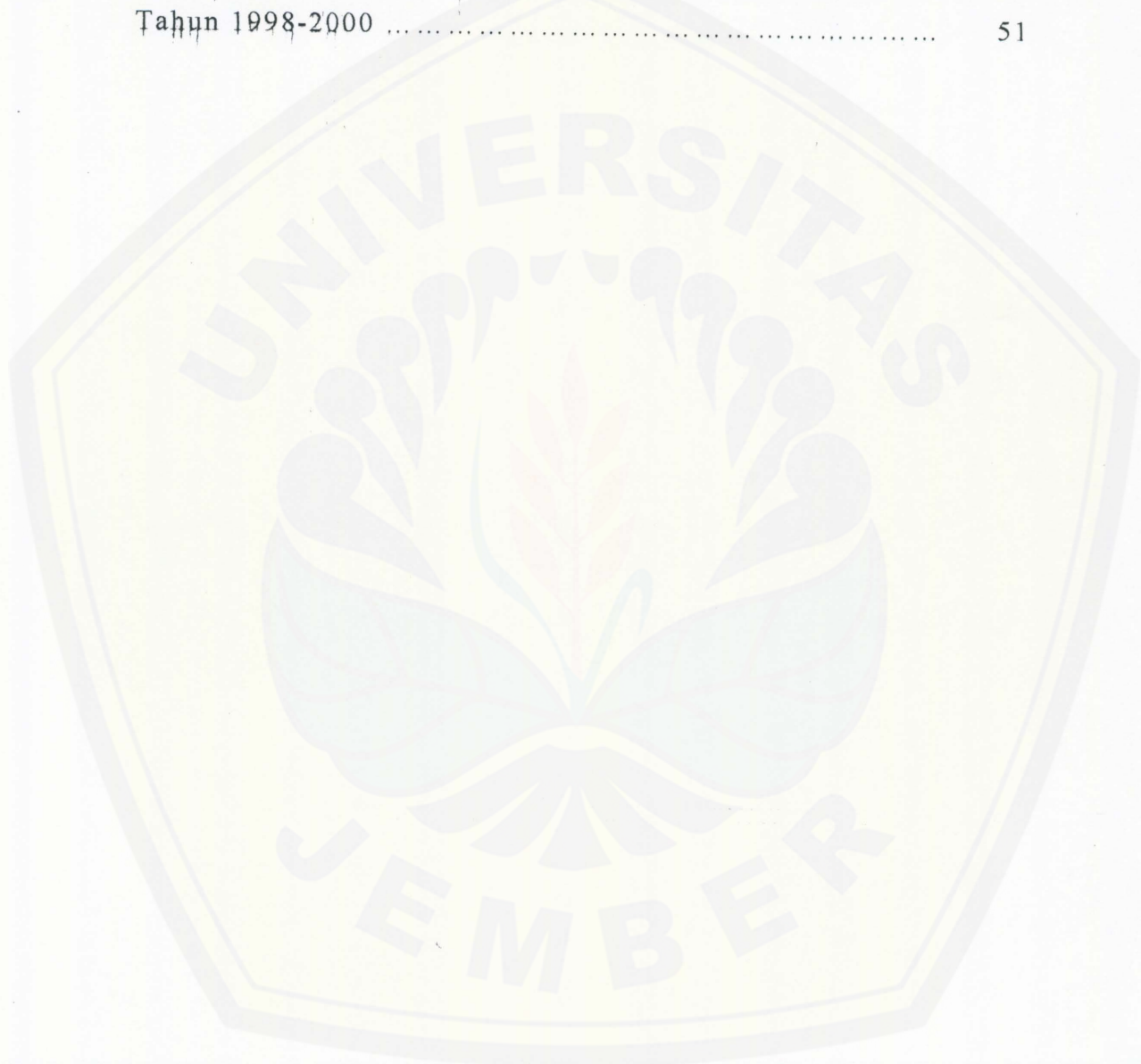
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Simpulan .....	56
5.2 Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58



**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1 LBB TECHNOS Cabang Jember Data Ketenagakerjaan .....	27
2 LBB TECHNOS Cabang Jember Volume Penjualan Sebelum Diversifikasi Produk Jasa Tahun 1993 - 1997.....	29
3 LBB TECHNOS Cabang Jember Volume Penjualan Setelah Diversifikasi Produk Jasa Tahun 1998 – 2000 .....	31
4 Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1992/1993 .....	33
5 Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1993/1994 .....	34
6 Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1994/1995 .....	35
7 Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1995/1996 .....	36
8 Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1996/1997 .....	37
9 Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1997/1998 .....	38
10 Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1998/1999 .....	39
11 Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1999/2000 .....	40
12 Rata-Rata Volume Penjualan Dan Data Untuk Varian Tahun 1993-1997 .....	42
13 Rata-Rata Volume Penjualan Dan Data Untuk Varian Tahun 1998-2000 .....	42
14 Rata-Rata Operating Ratio Dan Data Untuk Varian Tahun 1993-1997.....	46
15 Rata-Rata Operating Ratio Dan Data Untuk Varian Tahun 1998-2000 .....	47

16 Rata-Rata Net Profit Margin Dan Data Untuk Varian Tahun 1993-1997 .....	50
17 Rata-Rata Net Profit Margin Dan Data Untuk Varian Tahun 1998-2000 .....	51



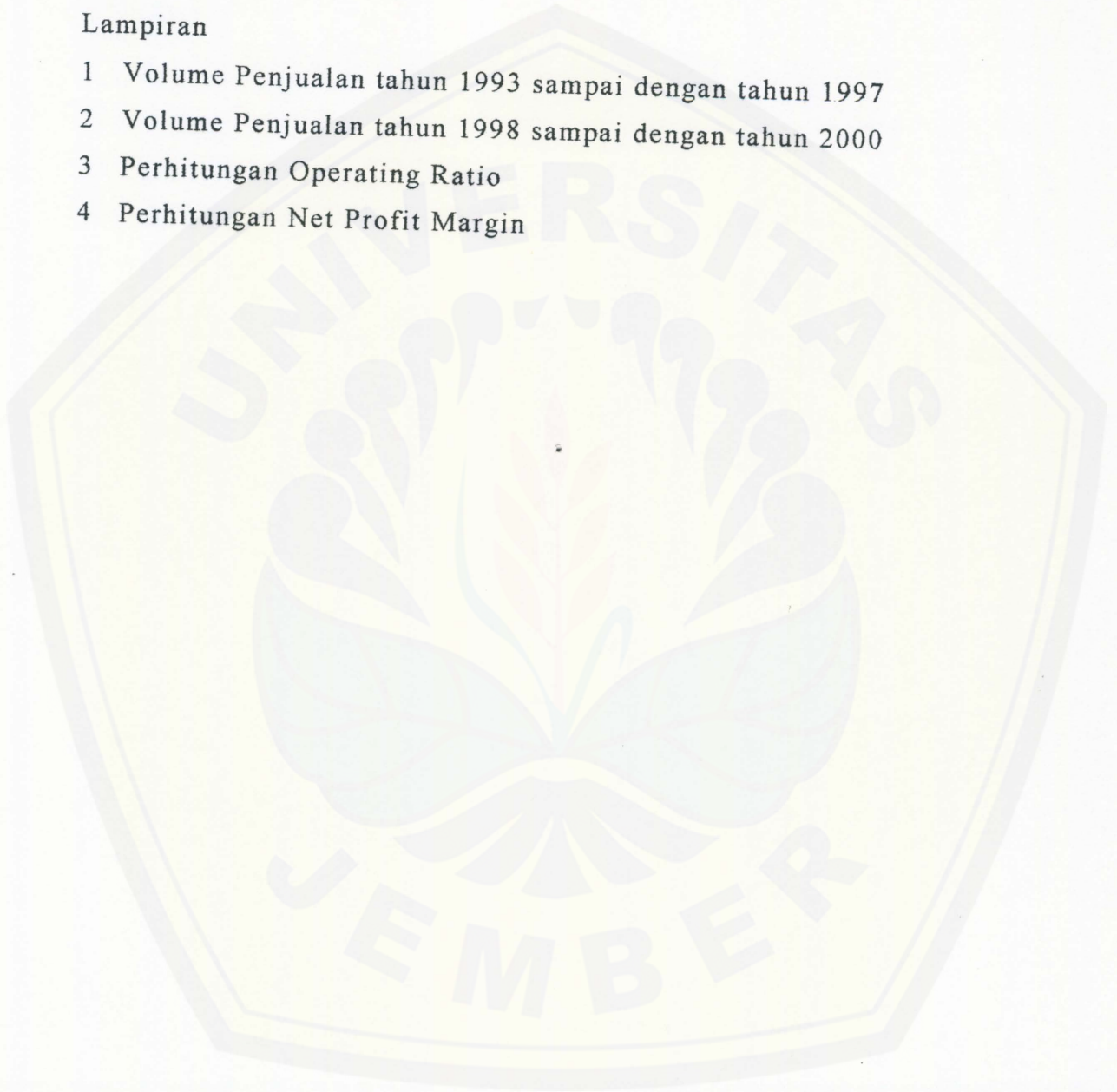
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1 Siklus Hidup Produk .....	12
2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	21
3 Bagan Struktur Organisasi .....	24
4 LBB TECHNOS Cabang Jember Volume Penjualan Sebelum Diversifikasi Produk Jasa .....	29
5 LBB TECHNOS Cabang Jember Volume Penjualan Setelah Diversifikasi Produk Jasa .....	32

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran

- 1 Volume Penjualan tahun 1993 sampai dengan tahun 1997
- 2 Volume Penjualan tahun 1998 sampai dengan tahun 2000
- 3 Perhitungan Operating Ratio
- 4 Perhitungan Net Profit Margin



### SINGKATAN ISTILAH

LBB	= Lembaga Bimbingan Belajar
NPM	= Net Profit Margin
Op.Ratio	= Operating Ratio
Pemb.Peral.Kantor	= Pembelian Peralatan Kantor
Pemb.Peral.Kelas	= Pembelian Peralatan Kelas
PLC	= Product Life Cycle
Vol.Penj.	= Volume Penjualan



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan semakin kompleksnya kebutuhan hidup memungkinkan berkembangnya dunia usaha dalam bidang industri maupun dalam bidang jasa.

Di Indonesia perkembangan sektor jasa berlangsung pesat. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya persentase sektor jasa dalam Produk Domestik Bruto yaitu dari 40,2 % di tahun 1988 menjadi 49,6 % pada tahun 1998 (BPS, 1988:446; 1998:545).

Fenomena diatas menunjukkan adanya peluang yang besar pada sektor jasa baik bagi pengusaha maupun tenaga kerja. Disisi lain, meningkatnya tingkat pendapatan dan semakin tingginya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan juga menyebabkan permintaan di sektor pendidikan meningkat pesat. Para pengusaha harus jeli melihat peluang pasar dalam penyediaan penyelenggaraan pendidikan baik jasa utama maupun pelengkap. Salah satu jasa dalam bidang pendidikan adalah jasa pemberian bimbingan belajar agar prestasi belajar anak didik meningkat.

Dewasa ini pendirian perusahaan lembaga bimbingan belajar mulai menjamur. Kenyataan ini menuntut pengusaha maupun perusahaan untuk selalu memikirkan kondisi dan posisinya dalam persaingan pasar.

Salah satu cara untuk mempertahankan posisi perusahaan dipasar adalah dengan mengadakan diversifikasi produk jasa. Cara ini dipandang sesuai karena merupakan salah satu upaya untuk memenuhi selera konsumen sehingga konsumen tidak merasa jenuh dan beralih

pada produk perusahaan lain. Diversifikasi produk jasa dapat juga digunakan untuk memperluas pangsa pasar.

Kenyataannya pelaksanaan diversifikasi produk justru sering menimbulkan kerugian pada perusahaan tersebut. Hal ini dapat terjadi karena pelaksanaan diversifikasi terkadang memerlukan biaya yang cukup besar, sedang hasilnya tidak mampu mengembalikan investasi yang ditanamkan. Sehubungan dengan kenyataan tersebut, maka perlu diadakan suatu analisis untuk mengetahui keberhasilan dari pelaksanaan diversifikasi produk pada perusahaan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) TECHNOS Cabang Jember adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa bimbingan belajar yang ada di kota Jember. Dalam kegiatan pemasarannya perusahaan ini mendapatkan persaingan yang ketat dari perusahaan lain yang sejenis, sebagai upaya pengembangan usaha pemasaran dan volume penjualannya, mulai tahun ajaran 1997/1998 perusahaan ini melakukan diversifikasi pada produk jasanya. Seluruh produk jasa yang dikembangkan pada perusahaan ini sifatnya saling melengkapi tetapi tidak terikat antara satu dengan lainnya.

Produk yang dikembangkan sebelum diversifikasi produk jasa adalah program reguler (Juli -April) untuk kelas 3 SMU IPA dan IPS, kelas 3 SMP dengan jumlah pertemuan perminggu 4 kali dan 3 kali (minggu pagi) dan program reguler untuk kelas 2 SMU (Juli-April) , kelas 1 SMU (Agustus - April) dengan jumlah pertemuan perminggu 4 kali, program intensif untuk kelas 3 SMU IPA dan IPS, dan program persiapan EBTANAS SMU IPA dan IPS.

Setelah diversifikasi produk jasa pada tahun ajaran 1997/1998 hingga tahun 1999/2000 produk yang tersedia bertambah yaitu terdapat tambahan produk jasa berupa :

- pada tahun ajaran 1997/1998 program Mantap Cawu III (Mei-Juni) untuk kelas 1 dan 2 SMU
- pada tahun ajaran 1998/1999 program reguler 3 SMU IPA dan IPS, kelas 3 SMP dengan jumlah pertemuan perminggu 3 kali, 2 kali, dan program reguler untuk kelas 2 SMU, kelas 1 SMU dengan jumlah pertemuan perminggu 2 kali dan 3 kali (minggu pagi).
- pada tahun ajaran 1999/2000 program persiapan EBTANAS SMP

Untuk mengetahui apakah diversifikasi produk jasa mempengaruhi volume penjualan, operating ratio dan net profit margin perusahaan perlu adanya suatu analisis.

Berdasar pokok permasalahan tersebut, maka skripsi ini diberi judul : **“ANALISIS PELAKSANAAN DIVERSIFIKASI PRODUK JASA PADA LBB TECHNOS CABANG JEMBER “.**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap volume penjualan yang dilakukan perusahaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap efisiensi biaya operasi perusahaan.
3. Untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap net profit margin yang dicapai perusahaan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebagai implementasi disiplin ilmu yang penulis dalami, dan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran bagi manajemen perusahaan dalam menilai pelaksanaan kebijaksanaan diversifikasi produk yang telah ditetapkan dan diharapkan dapat mengambil kebijaksanaan lebih lanjut dalam merealisasikan produk dimasa yang akan datang.

#### **1.5 Hipotesis**

Dalam jangka panjang terdapat hubungan positif antara diversifikasi produk jasa dengan meningkatnya volume penjualan serta laba perusahaan. Secara lebih terperinci hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga bahwa terdapat pengaruh antara diversifikasi produk jasa terhadap volume penjualan.
2. Diduga bahwa terdapat pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap efisiensi biaya operasi perusahaan.
3. Diduga bahwa terhadap pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap net profit margin

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perhatian Terhadap Produk

Pusat perhatian pengusaha dalam pemasaran adalah mengetahui, memilih, dan menguasai kesempatan pemasaran yang selalu berubah-ubah dan berbeda. Hal ini mendorong untuk lebih menguasai latar belakang dalam pengambilan keputusan, agar mendapat keuntungan dalam persaingan. Dalam kenyataan kita dapat mengetahui bahwa sebenarnya, pasar itu bersifat heterogen untuk suatu produk (Basu Swastha, 1990:87).

Sedangkan istilah pasar itu dapat didefinisikan sebagai berikut :

Pasar adalah tempat dimana pembeli dan penjual bertemu dan berfungsi, barang atau jasa tersedia untuk dijual, dan terjadi perpindahan hak milik. (Basu Swastha, 1992:50)

Pasar adalah orang-orang yang mempunyai keinginan untuk puas, uang untuk berbelanja, dan kemauan untuk membelanjakannya. (Basu Swastha, 1992:51)

Pasar adalah kelompok pembeli potensial dari produk dan merk yang ada. (Basu Swastha, 1990:87)

Jadi ada suatu kaitan yang erat antara pasar dengan produk yang ditawarkan penjual. Oleh karena itu perlu perhatian serius dalam pengembangannya agar produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan pasarnya.

Untuk memahami terdapat dalam klasifikasi mana bimbingan belajar itu maka teori-teori yang melandasi sebagai berikut :

### 2.1.1 Arti produk

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.

Produk yang ditawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, orang atau pribadi, tempat, organisasi, dan ide. Jadi, produk bisa berupa manfaat *tangible* maupun *intangible* yang dapat memuaskan pelanggan. (Tjiptono, 1999:95).

### 2.1.2 Klasifikasi produk

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan berwujudtidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria tersebut, ada dua kelompok utama, yaitu :

#### a. Barang

Merupakan produk yang berwujud fisik, sehingga bisa dilihat, diraba/disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan perlakuan fisik lainnya. Ditinjau dari aspek daya tahannya terdapat dua macam barang, yaitu :

- Barang tidak tahan lama (*Non Durable Goods*)
- Barang tahan lama (*Durable Goods*)

#### b. Jasa

Merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contoh : Salon kecantikan, hotel, lembaga pendidikan dan lain-lain.

Definisi jasa menurut Kotler (1998:83) sebagai berikut :

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada produk fisik.

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakan dengan barang, yaitu :

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut. Oleh karena itu untuk mengurangi ketidakpastian, pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut, seperti tempat, orang, peralatan, bahan-bahan komunikasi, simbol, dan harga.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Suatu jasa tidak dapat dipisahkan dari sumber pemberinya. Pemberian jasa membutuhkan kehadiran pemberi jasa baik berupa mesin atau seorang manusia. Jadi produksi dan konsumsi terjadi secara bersama-sama dengan pemberi jasa.

3. *Variability* (Bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel, karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability* (mudah lenyap)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, misal : kursi pesawat yang kosong.

### 2.1.3 Klasifikasi Jasa

Jasa secara umum dapat digolongkan dalam dua golongan besar yaitu :

#### 1. Jasa Industri

Disediakan untuk organisasi dalam lingkup yang luas, termasuk pengolahan, pertambangan, pertanian, organisasi non laba, dan pemerintah. Misalnya : jasa pendidikan.

#### 2. Jasa konsumen

Banyak digunakan secara luas dalam masyarakat. Jasa konsumsi dapat dibagi dalam tiga golongan, yakni :

##### a. Jasa konvenien

Jasa konsumsi yang pembeliannya sering dan masyarakat membelinya dengan melakukan usaha yang minimal, misal : potong rambut.

##### b. Jasa shopping

Jasa konsumsi yang dibeli oleh masyarakat sesudah mengadakan perbandingan kualitas, harga, dan reputasi, misal : jasa reparasi mobil.

##### c. Jasa spesial

Jasa konsumsi dimana dalam pembeliannya pembeli harus melakukan usaha pembelian khusus dengan cara tertentu atau dengan pembayaran yang lebih besar, misalnya : jasa akuntan, les privat, dan lain-lain .

Sebenarnya banyak pakar yang melakukan klasifikasi jasa, dimana masing-masing ahli menggunakan dasar perbedaan yang disesuaikan dengan sudut pandangnya masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa bimbingan belajar terdapat dalam klasifikasi jasa spesial.



## 2.2 Diversifikasi Produk

Menurut Tjiptono (1999:132) sebagai berikut :

Diversifikasi produk adalah upaya mencari dan mengembangkan produk atau pasar yang baru, atau keduanya, dalam rangka mengejar pertumbuhan, peningkatan penjualan, profitabilitas, dan fleksibilitas.

Diversifikasi produk dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu :

### 1. Diversifikasi konsentris

Diversifikasi konsentris adalah dimana produk-produk baru yang dikenalkan memiliki kaitan atau hubungan dalam hal pemasaran atau teknologi dengan produk yang sudah ada. Dalam hal ini perusahaan tetap tinggal pada bidang yang telah dikenal, sehingga segala resiko dapat diperkecil.

Pada bentuk diversifikasi ini perusahaan dapat menarik keuntungan yang besar dari sumber daya yang dimilikinya baik itu sarana produksi, teknik produksi, image perusahaan yang telah dicapai dapat dimanfaatkan produk baru yang akan diproduksi.

Keuntungan diversifikasi ini adalah pembebanan biaya tetap secara luas dan kemungkinan yang lebih besar untuk menerapkan penghematan pada sektor yang lain, misal mekanisme administrasi perusahaan.

### 2. Diversifikasi Horizontal

Diversifikasi horizontal adalah dimana produk-produk baru tidak berkaitan dengan produk yang sudah ada, tetapi dijual pada pelanggan yang sama.

Pada bentuk diversifikasi ini perusahaan harus mendirikan fasilitas produksi baru untuk pembuatan produk baru tersebut. Akan

tetapi untuk penjualan produk baru tersebut pada garis besarnya dapat dipergunakan organisasi pemasaran yang sama.

Dalam hal ini produk baru tetap menggunakan merk yang sama yang telah dikenal dipasar, maka publisitas yang dilancarkan untuk produk tersebut akan berpengaruh pula pada produk yang telah ada, dengan jalan demikian maka hubungan ketenaran merk maupun identitas perusahaan dipengaruhi secara positif.

### 3. Diversifikasi konglomerat

Diversifikasi konglomerat adalah dimana produk-produk yang dihasilkan benar-benar baru bagi perusahaan tersebut, tidak memiliki hubungan dalam hal pemasaran atau teknologi dengan produk yang sudah ada dan dijual pada pasar yang berbeda.

Fasilitas produksi, teknik produksi dan organisasi pemasaran yang ada tidak dapat dipergunakan untuk memproduksi dan menjual produk baru yang akan diluncurkan. Perusahaan harus membangun fasilitas produksi baru, menggunakan teknik produksi baru, dan membuat organisasi pemasaran yang baru pula untuk pembuatan dan pemasaran produk barunya.

Diversifikasi ini biasanya dilakukan oleh kelompok bisnis yang memiliki modal besar, hal ini dikarenakan untuk melaksanakan diperlukan dana yang besar untuk investasi pada bidang yang baru ini, baik untuk pembangunan gedung pabrik, pembelian mesin-mesin, training tenaga kerja, pembiayaan tenaga ahli, dan pembuatan organisasi pemasaran yang baru.

Tujuan diversifikasi produk diantaranya :

1. Meningkatkan pertumbuhan bila pasar/produk yang ada telah mencapai tahap kedewasaan dalam Product Life Cycle (PLC).
2. Menjaga stabilitas, dengan jalan menyebarkan resiko fluktuasi laba.
3. Meningkatkan kredibilitas perusahaan dipasar modal.

### 2.3 Product Life Cycle

Siklus hidup produk (PLC) merupakan konsep penting dalam pengembangan produk, karena memberikan pemahaman mengenai dinamika bersaing suatu produk. Ada berbagai pendapat mengenai tahap-tahap yang ada dalam PLC suatu produk. Ada yang menggolongkannya menjadi *introduction (pioneering)*, *rapid growth (market acceptance)*, *slow growth (turbulance)*, *maturity (saturation)* dan *decline (obsolescence)*. Selain itu ada juga pendapat yang mengkategorikannya ke dalam tahap *introduction*, *growth*, *maturity*, *saturation*, dan *decline*. Meskipun demikian pada umumnya yang digunakan adalah penggolongan dalam empat tahap , yaitu :

a. Tahap *Introduction* (perkenalan)

Suatu periode pertumbuhan penjualan yang lambat saat produk itu diperkenalkan ke pasar. Pada tahap ini tidak ada laba karena besarnya biaya-biaya untuk memperkenalkan produk.

b. Tahap *Growth* (pertumbuhan)

Suatu periode penerimaan pasar yang cepat dan peningkatan laba yang besar.

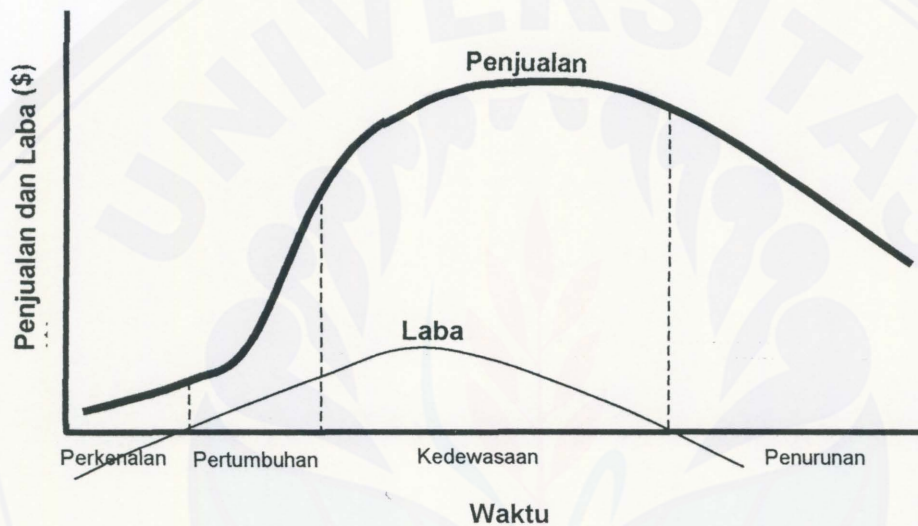
c. Tahap *Maturity* (kedewasaan)

Suatu periode penurunan dalam pertumbuhan penjualan karena produk itu telah diterima oleh sebagian besar pembeli potensial.

Laba stabil atau menurun karena peningkatan pengeluaran pemasaran untuk mempertahankan produk terhadap persaingan.

d. Tahap *Decline* (Penurunan)

Suatu periode saat penjualan menunjukkan arah menurun dan laba menipis.



**Gambar 1 : Siklus Hidup Produk**

**Sumber : Kotler (1997:306)**

#### 2.4 Arti Penting Analisis Laporan Finansial

Laporan Finansial (*Financial Statement*) memberikan ihtisar mengenai keadaan finansial suatu perusahaan, dimana laporan rugi laba mencerminkan hasil-hasil yang dicapai selama satu periode tertentu.

Ukuran yang sering digunakan dalam analisis finansial adalah ratio. Macam ratio finansial banyak sekali, karena ratio dapat dibuat

menurut kebutuhan penganalisisnya. Apabila dilihat dari sumbernya darimana ratio itu dibuat, maka ratio-ratio dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu :

1. Ratio - ratio Neraca

ialah ratio-ratio yang disusun dari data yang berasal dari neraca, misalnya current ratio, acid test ratio, dan sebagainya.

2. Ratio - ratio Laporan Rugi Laba

ialah ratio-ratio yang disusun dari data yang berasal dari laporan rugi laba, misalnya net profit margin, operating ratio, dan sebagainya.

3. Ratio - ratio antar Laporan

ialah ratio-ratio yang disusun dari data yang berasal dari neraca dan data lainnya berasal dari laporan rugi laba, misalnya assets turnover, inventory turnover, dan sebagainya.

Adapula yang mengelompokkan ratio-ratio dalam :

1. Ratio Likwiditas

Adalah ratio-ratio yang dimaksudkan untuk mengukur likwiditas perusahaan, misalnya : current ratio, acid test ratio, dan sebagainya.

2. Ratio Leverage

Adalah ratio-ratio yang dimaksudkan untuk mengukur sampai seberapa jauh aktiva perusahaan dibiayai dengan hutang, misalnya: debt to total asset ratio, dan sebagainya.

3. Ratio Aktifitas

Adalah ratio-ratio yang dimaksudkan untuk mengukur sampai seberapa efektifitas perusahaan dalam mengerjakan sumber-sumber dananya, misalnya : inventory turn over, average collection periode, dan sebagainya.

#### 4. Ratio Profitabilitas

Adalah ratio-ratio yang menunjukkan hasil akhir dari sejumlah kebijaksanaan dan keputusan-keputusan perusahaan, misalnya : net profit margin, operating ratio, dan sebagainya.

#### **2.5 Hubungan Antara Diversifikasi Produk dengan Volume Penjualan, Net Profit Margin dan Operating Ratio**

Usaha perusahaan untuk meningkatkan laba yang diharapkan adalah dengan meningkatkan volume penjualan. Salah satu cara untuk meningkatkan volume penjualan yaitu dengan jalan mengadakan diversifikasi produk yang ada dalam perusahaan . Laba akan meningkat apabila selain meningkatkan volume penjualan, biaya-biaya yang dikeluarkan dapat ditekan.

Ratio-ratio yang digunakan untuk mengukur hasil-hasil kebijaksanaan perusahaan apakah menguntungkan atau tidak adalah ratio-ratio profitabilitas yaitu diantaranya adalah net profit margin dan operating ratio.

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan LBB TECHNOS JEMBER yaitu dengan mencari dan mengambil data-data yang diperlukan dan selanjutnya dianalisis bagaimana pengaruhnya terhadap kebijaksanaan yang diambil perusahaan, dimana dalam hal ini adalah kebijaksanaan diversifikasi produk jasa.

#### 3.2 Prosedur Pengambilan Data

##### 1. Data primer

Sumber data diperoleh secara langsung dari sumber asli, yaitu dari usaha jasa Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) TECHNOS Cabang Jember dengan beberapa teknik sebagai berikut :

##### a. Wawancara

Yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan wawancara dengan pihak manajemen LBB TECHNOS.

##### b. Observasi

Yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap proses belajar mengajar di LBB TECHNOS dan mencatat secara sistematis mengenai hasil-hasil pengamatan.

##### 2. Data sekunder

Sumber data diperoleh dengan cara mempelajari literatur yang berkaitan dengan masalah dan catatan-catatan usaha jasa untuk memperoleh landasan teori dan formulasi pemecahan masalah.

### 3.3 Definisi operasional dan pengukurannya

Variabel didefinisikan sebagai karakteristik yang dapat mempunyai nilai/skor/ukuran yang berbeda. Untuk memberikan skor/nilai tersebut perlu diadakan pengukuran. Agar dapat dilakukan pengukuran dengan tepat dan benar diperlukan petunjuk yang terinci tentang bagaimana pengukuran tersebut harus dilakukan dan alat apa yang dapat dipergunakan untuk konsep yang diperhatikan. (I Gusti Ngurah Agung, 1992:42).

Menurut Bambang Riyanto (1997:335) net profit margin dan operating ratio yaitu :

Net Profit Margin adalah perbandingan antara laba bersih sesudah pajak dengan hasil penjualan, perbandingan yang mana menggunakan atau dinyatakan dalam bentuk prosentase

Operating ratio adalah perbandingan antara harga pokok penjualan ditambah biaya-biaya administrasi, penjualan, umum dengan penjualan netto yang dinyatakan dalam bentuk prosentase (biaya operasi per rupiah penjualan).

Variabel-variabel yang sangat berpengaruh dalam penelitian ini antara lain :

1. Harga, yang dimaksud adalah tarif dari program-program yang ditawarkan. Penentuan harga yang terlalu rendah akan mengurangi pendapatan bahkan terkadang merugikan. Penentuan harga yang terlalu tinggi dapat mengurangi volume penjualan.

Harga ditentukan per awal tahun ajaran, dalam satuan rupiah.



## 2. Biaya-biaya

Pengeluaran biaya-biaya perlu diperhatikan, bila berlebihan akan merugikan perusahaan, sebaliknya bila biaya dapat ditekan akan menguntungkan perusahaan.

Dihitung setiap bulan kemudian dibukukan dalam satu tahun periode, dalam satuan rupiah.

### 3.4 Batasan Masalah

Untuk memberikan kesamaan persepsi tentang batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dijelaskan sebagai berikut :

1. Perhitungan periode laporan rugi-laba dan pajak adalah periode tahun ajaran yaitu dari bulan Juli tahun 199X sampai dengan bulan Juni tahun 199(X+1).
2. Jumlah dan lokasi ruang kelas yang digunakan tetap yaitu enam ruang.

### 3.5 Metode Analisis

Untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini digunakan beberapa alat analisis, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap volume penjualan, digunakan analisis rata-rata penjualan (Anto, 1995:115).

$$\bar{X} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = rata-rata volume penjualan

$X_i$  = volume penjualan pada pengamatan ke  $i$

$n$  = banyaknya data waktu atau periode

2. Untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap efisiensi biaya operasi perusahaan, digunakan analisis operating ratio (Riyanto, 1997:335).

$$\text{Operating Ratio} = \frac{\text{harga pokok penjualan} + \text{biaya} - \text{biaya administrasi, penjualan, umum}}{\text{penjualan neto}} \times 100\%$$

3. Untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap net profit margin, digunakan analisis net profit margin (Riyanto, 1997:336).

$$\text{NPM} = \frac{\text{laba bersih sesudah pajak}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

4. Membandingkan hasil perhitungan rata-rata volume penjualan, operating ratio, dan net profit margin sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa.

5. Uji Hipotesis

Merupakan metode pengujian untuk mengetahui apakah diversifikasi produk jasa yang dilaksanakan oleh perusahaan mempengaruhi volume penjualan, operating ratio, dan net profit margin digunakan hipotesis nol dan hipotesis alternatif (Subagyo dan Djarwanto Ps, 1992: 123).

Langkah-langkah dalam mengadakan test hipotesis :

1. Menyusun formulasi  $H_0$  dan  $H_1$

$H_0 : \bar{X}_1 = \bar{X}_2$  berarti diversifikasi tidak mempengaruhi rata-rata volume penjualan, operating ratio, dan net profit margin.

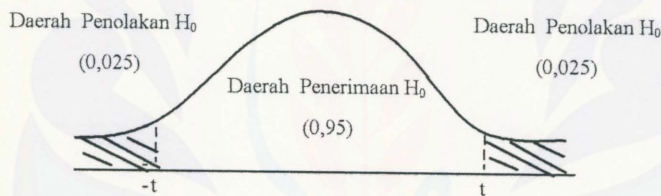
$H_1 : \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2$  berarti diversifikasi mempengaruhi rata-rata volume penjualan, operating ratio, dan net profit margin.

2. Menentukan taraf nyata pengujian/ level of significance ( $\alpha$ ). Dengan menggunakan interval keyakinan sebesar 95% sehingga  $100\% - 95\% = 5\%$  atau 0,05 secara dua pihak (two tail test).

3. Menentukan statistik uji/rule of the test

Untuk n kecil, dengan derajat kebebasan (dk)=( $n_1+n_2-2$ ). Sehingga kriteria pengujian : terima  $H_0$  jika  $-t_{(1/2\alpha, n_1 + n_2 - 2)} < t_{hit} < t_{(1/2\alpha, n_1+n_2-2)}$

Gambar daerah penolakan dan penerimaan hipotesis adalah :



4. Menghitung nilai t

Sebelum mencari nilai t terlebih dahulu mencari nilai variansnya (Sudjana, 1992:239), yaitu :

$$S^2 = \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2$$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 + n_2 - 2)} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

**Keterangan :**

$\bar{X}_1$  = Rata-rata volume penjualan, operating ratio dan net profit margin sebelum diversifikasi

$\bar{X}_2$  = Rata-rata volume penjualan, operating ratio dan net profit margin sesudah diversifikasi

$S_1^2$  = Varians sebelum diversifikasi

$S_2^2$  = Varians sesudah diversifikasi

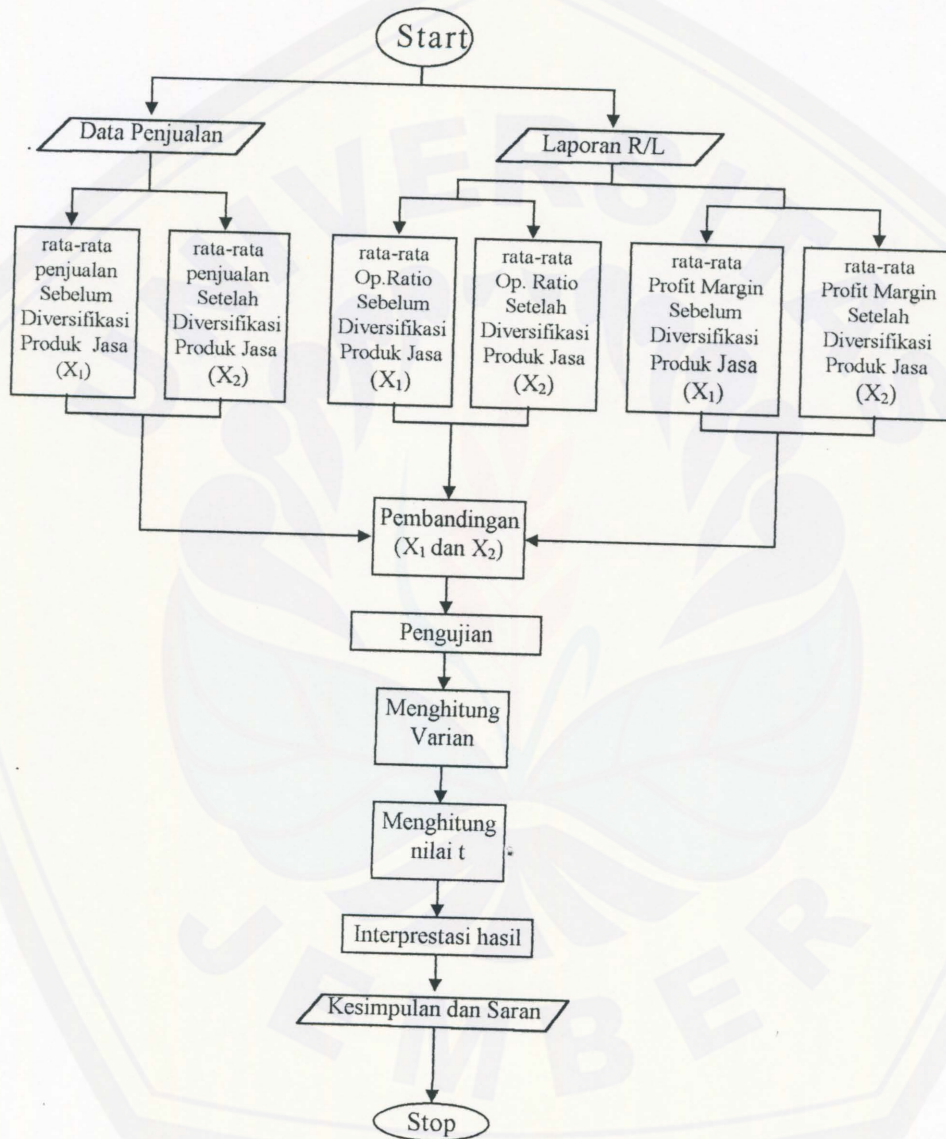
$n_1$  = Banyaknya data sebelum diversifikasi

$n_2$  = Banyaknya data sesudah diversifikasi

#### 5. Interpretasi hasil

Bilamana  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel, maka kita menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang berarti dengan adanya diversifikasi produk jasa yang dijalankan oleh perusahaan mempengaruhi volume penjualan, operating ratio, dan net profit margin :

### 3.6 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 2 : Kerangka Pemecahan Masalah

### **Penjelasan kerangka pemecahan masalah**

Langkah-langkah :

1. Dari data penjualan sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa dicari rata-rata penjualan sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa.  
Membandingkan rata-rata penjualan sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa.
2. Dari laporan rugi laba sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa dicari rata-rata operating ratio baik sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa.  
Membandingkan rata-rata operating ratio sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa.
3. Dari laporan rugi laba sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa dicari rata-rata net profit margin sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa.  
Membandingkan rata-rata net profit margin sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa.
4. Mengadakan pengujian hipotesis dengan cara :
  - Menghitung nilai varians baik sebelum maupun sesudah diversifikasi produk jasa
  - Menghitung nilai t atau mencari t hitung
  - Interpretasi hasil
5. Kesimpulan dan saran

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Obyek yang Diteliti

#### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

LBB TECHNOS Cabang Jember merupakan cabang dari LBB TECHNOS yang berkedudukan di Jln. Embong Ploso 27 Surabaya. Tujuan pendirian secara umum adalah untuk memberi bimbingan belajar bagi para siswa agar prestasi belajarnya dapat meningkat. Tujuan secara khusus adalah sebagai perluasan usaha sehingga daerah pemasaran yang dapat diraih semakin luas. Adapun cabang-cabang LBB TECHNOS berkedudukan di :

1. Malang, Jln. Bandung 44
2. Jember, Jln. PB Sudirman 19
3. Denpasar, Jln. Patimura 22
4. Mojokerto, Jln. Pemuda 25
5. Jombang, Jln. Dr. Soetomo 9

LBB TECHNOS merupakan perusahaan berbentuk Yayasan yang bernama Yayasan Putera Indonesia, LBB TECHNOS Cabang Jember didirikan pada tanggal 1 Nopember 1991 di Jln. Trunojoyo 48 atas dasar ijin SK DEPDIKBUD No.3356/104-10A/L4'90. Selama masa berdirinya LBB TECHNOS Cabang Jember mengalami perpindahan lokasi usaha sebanyak dua kali, yaitu :

1. Jln. Trunojoyo 48, mulai saat berdiri
2. Jln. PB Sudirman 19, mulai Juni 1996

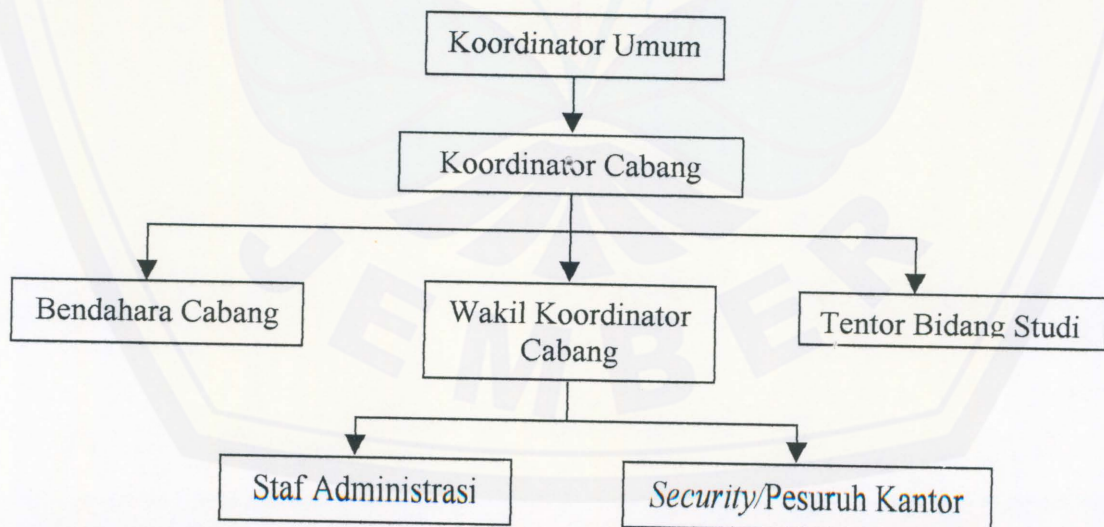
Perpindahan lokasi usaha dipandang tidak terlalu berpengaruh banyak bagi perusahaan, karena kedua lokasi layak dan potensial.

Penyewaan dan pembelian lokasi sepenuhnya didanai oleh pusat (modal dari pemilik).

#### 4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap perusahaan yang ingin tumbuh dan berkembang, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil perlu adanya suatu pengorganisasian yang baik dalam mengelola perusahaan, agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Dari struktur organisasi dapat diketahui apa yang hendak dicapai oleh masing-masing bagian dalam menuju satu tujuan. Dan juga diketahui tugas, tanggung jawab, jenjang, dan hubungan masing-masing bagian. Kerjasama yang baik dan serasi antar bagian akan menunjang kelancaran kerja dan menghindari persoalan diwaktu yang akan datang. Secara sistematis struktur organisasi LBB TECHNOS Cabang Jember seperti pada gambar 3 berikut ini :



**Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi  
LBB TECHNOS Cabang Jember**



Tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian :

1. Koordinator Umum

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Menetapkan kebijaksanaan yang menyangkut strategi umum.
- b. Mengadakan pengawasan serta evaluasi hasil-hasil operasional seluruh cabang.
- c. Bertanggung jawab atas semua permasalahan yang berhubungan dengan kelangsungan hidup perusahaan.

2. Koordinator Cabang

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Menetapkan kebijaksanaan yang menyangkut strategi tingkat cabang dengan terlebih dahulu mengkonsultasikan pada Koordinator Umum.
- b. Mengadakan pengawasan dan penilaian operasional perusahaan tingkat cabang
- c. Koordinasi kurikulum pengajaran dengan para tentor
- d. Bertanggung jawab pada Koordinator Umum atas semua permasalahan yang berhubungan dengan kelangsungan hidup perusahaan tingkat cabang.

3. Wakil Koordinator Cabang

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Mewakili Koordinator Cabang dalam bidang Administrasi
- b. Bertanggung jawab pada Koordinator Umum atas pengetahuan dan persetujuan Koordinator Cabang terhadap tertib administrasi perusahaan tingkat cabang.

4. Bendahara Cabang

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Mewakili Koordinator Cabang dalam bidang keuangan.
- b. Membagikan gaji untuk seluruh pegawai (baik tentor maupun karyawan).
- c. Bertanggung jawab kepada koordinator umum atas pengetahuan dan persetujuan koordinator cabang.

5. Tendor Bidang Studi

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Melaksanakan proses belajar-mengajar sesuai dengan bidang studi dan kelas yang ditugaskan padanya.
- b. Koordinasi dengan Koordinator Cabang mengenai kurikulum pengajaran.
- c. Bertanggung jawab terhadap Koordinator Cabang terhadap penyesuaian dan penyelesaian pengajaran yang telah diprogramkan.

6. Staf Administrasi

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Melaksanakan tugas keadministrasian baik yang berhubungan dengan kearsipan, keuangan, dan pengajaran.
- b. Bertanggung jawab kepada Wakil Koordinator sesuai dengan tugas-tugas yang diberikan.

7. Security/Pesuruh Kantor

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja
- b. Memberikan pelayanan atas semua keperluan yang menyangkut kelancaran aktivitas kerja.

- c. Bertanggung jawab pada Wakil Koordinator Cabang atas semua tugas yang diberikan padanya.

Fungsi-fungsi yang yang dapat dilaksanakan oleh seluruh pegawai tingkat cabang kecuali tentor dan security/Pesuruh kantor adalah :

- Penerimaan pendaftaran siswa.
- Penerimaan pembayaran SPP, dll.
- Penyebaran brosur.

#### 4.1.3 Ketenagakerjaan

Pembagian tenaga kerja beserta jumlah, sistem gajinya dan upah dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1. LBB TECHNOS Cabang Jember  
Data Ketenaga kerjaan**

Jenis Tenaga Kerja	Jumlah	Sistem Gaji dan Upah
Tenaga Administrasi + Security	7	Berdasarkan prestasi kerja dan tingkat jabatan
Tenaga tentor	22	Berdasarkan prestasi kerja dan perjam mengajar

Sumber : LBB TECHNOS Cabang Jember

Disamping Gaji dan Upah, perusahaan memberikan fasilitas-fasilitas berupa :

- Tunjangan Hari Raya
- Tunjangan Dana Pensiun
- Bonus Penyebaran brosur, berdasarkan jumlah siswa yang terdaftar (yang diperoleh tiap tahun ajaran)

#### 4.1.4 Data Utama Penelitian

Pusat perhatian pengusaha dalam pemasaran adalah mengetahui, memilih, dan menguasai kesempatan pemasaran yang selalu berubah-ubah dan berbeda. Hal ini mendorong pengusaha untuk lebih menguasai latar belakang dalam pengambilan keputusan, agar mendapat keuntungan dalam persaingan. Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) TECHNOS Cabang Jember adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa bimbingan belajar yang ada di kota Jember. Dalam kegiatan pemasarannya perusahaan ini mendapatkan persaingan yang ketat dari perusahaan lain yang sejenis, sebagai upaya pengembangan usaha pemasaran dan volume penjualannya, mulai tahun ajaran 1997/1998 perusahaan ini melakukan diversifikasi pada produk jasanya. Seluruh produk jasa yang dikembangkan pada perusahaan ini sifatnya saling melengkapi tetapi tidak terikat antara satu dengan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian pada LBB TECHNOS Cabang Jember dengan mengadakan wawancara dengan pihak manajemen dan observasi terhadap proses belajar mengajar, diperoleh data. Selanjutnya data tersebut diolah agar sesuai dengan tujuan penelitian. Sehingga dapat diperoleh informasi yang akurat serta mampu menjelaskan secara objektif kenyataan yang ada. Sesuai dengan kerangka pemecahan masalah pada penelitian ini, maka setelah dilakukan pengumpulan data dilapangan, dilakukan perhitungan hingga pengambilan kesimpulan. Data utama yang diperlukan adalah data volume penjualan dan laporan rugi-laba sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa.

#### 4.1.4.1 Data Volume Penjualan

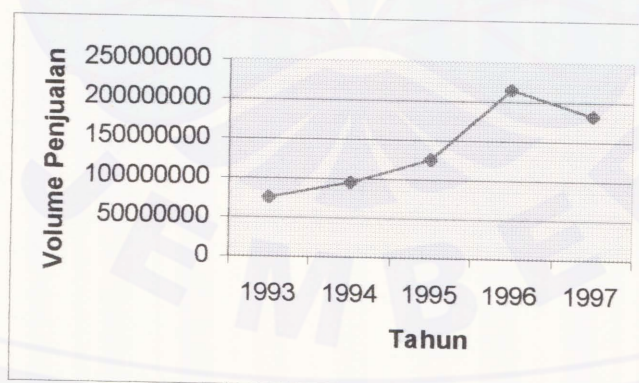
Perkembangan volume penjualan yang terjadi pada perusahaan ini dari tahun ke tahun cukup baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini :

**Tabel 2. LBB TECHNOS Cabang Jember  
Volume Penjualan Sebelum Diversifikasi Produk Jasa  
Tahun 1993 - 1997**

Pogram	Volume Penjualan				
	1993	1994	1995	1996	1997
Reguler IPA 4X	15.810.000	33.080.000	46.810.000	73.780.000	32.560.000
Reguler IPA 3X(m)	27.600.000	17.760.000	22.320.000	23.520.000	33.480.000
Reguler IPS 4X	4.340.000	6.510.000	12.710.000	13.020.000	3.330.000
Reguler IPA 3X(m)	4.080.000	5.280.000	5.040.000	5.040.000	4.340.000
Reguler 2 SMU 4X	4.600.000	8.050.000	6.440.000	14.950.000	18.480.000
Reguler 1 SMU 4X	-	-	2.150.000	4.680.000	11.180.000
Reguler 3 SMP 4X	6.120.000	6.380.000	8.120.000	30.450.000	24.650.000
Reguler 3 SMP 3X(m)	-	3.570.000	1530.000	-	16.065.000
Intensif IPA	10.650.000	11.360.000	17.820.000	35.360.000	27.650.000
Intensif IPS	750.000	2.560.000	3.300.000	13.600.000	11.900.000
Persiapan EBTANAS IPA	770.000	960.000	-	-	-
Persiapan EBTANAS IPS	660.000	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>75.380.000</b>	<b>95.910.000</b>	<b>126.240.000</b>	<b>214.400.000</b>	<b>183.635.000</b>

Sumber Data : Lampiran 1

Bila dalam grafik sebagai berikut :



**Gambar 4. Volume Penjualan Sebelum Diversifikasi Produk  
LBB TECHNOS Cabang Jember**

Dari tabel 2 dan gambar 4 diatas dapat diketahui bahwa perkembangan volume penjualan (dalam rupiah) mengalami peningkatan, kecuali pada tahun ajaran 1996/1997 dimana pada saat itu terjadi krisis moneter, harga-harga bahan pokok naik, persediaan bahan pokok tidak menentu, sehingga kebutuhan sekunder bukan merupakan prioritas utama. Walaupun krisis moneter adalah penyebab utamanya tetapi LBB TECHNOS mencoba mengadakan terobosan baru untuk memenuhi selera dan menghindari kejenuhan konsumen, terobosan baru tersebut adalah diversifikasi produk jasa. Produk jasa baru yang dikembangkan sejak tahun 1997/1998 sebagai berikut :

- pada tahun ajaran 1997/1998 program Mantap Cawu III (Mei-Juni) untuk kelas 1 dan 2 SMU
- pada tahun ajaran 1998/1999 program reguler 3 SMU IPA dan IPS, kelas 3 SMP dengan jumlah pertemuan perminggu 3 kali, 2 kali, dan program reguler untuk kelas 2 SMU, kelas 1 SMU dengan jumlah pertemuan perminggu 2 kali dan 3 kali (minggu pagi).
- pada tahun ajaran 1999/2000 program persiapan EBTANAS SMP

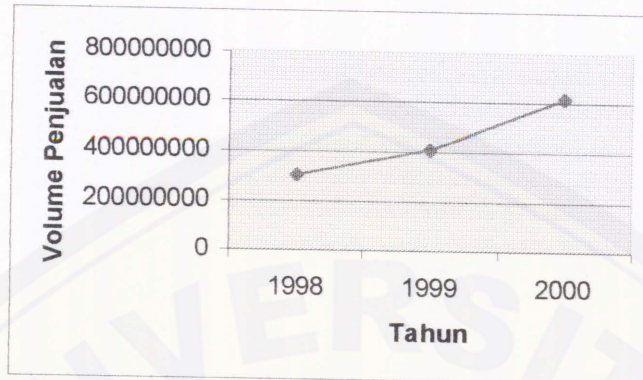
Data penjualan yang terjadi setelah diversifikasi produk jasa dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

**Tabel 3. LBB TECHNOS Cabang Jember**  
**Volume Penjualan Setelah Diversifikasi Produk Tahun 1998 - 2000**

Program	Volume Penjualan		
	1998	1999	2000
Reguler IPA 4X	72.680.000	56.050.000	75.000.000
Reguler IPA 3X	-	-	25.440.000
Reguler IPA 2X	-	33.300.000	19.140.000
Reguler IPA 3X(m)	18.000.000	25.200.000	30.450.000
Reguler IPS 4X	24.490.000	13.775.000	-
Reguler IPS 3X	-	-	24.380.000
Reguler IPS 2X	-	20.400.000	10.875.000
Reguler IPS 3X(m)	10.800.000	9.900.000	26.970.000
Reguler 2 SMU 4X	42.210.000	28.000.000	26.160.000
Reguler 2 SMU 2X	-	16.240.000	20.160.000
Reguler 2 SMU 3X(m)	-	5.320.000	13.440.000
Reguler 1 SMU 4X	17.420.000	8.880.000	9.595.000
Reguler 1 SMU 2X	-	8.320.000	13.260.000
Reguler 1 SMU 3X(m)	-	-	-
Reguler 3 SMP 4X	16.100.000	36.800.000	63.220.000
Reguler 3 SMP 3X	-	-	35.720.000
Reguler 3 SMP 2X	-	13.160.000	14.760.000
Reguler 3 SMP 3X(m)	38.505.000	18.200.000	16.400.000
Intensif IPA	38.980.000	58.725.000	94.050.000
Intensif IPS	25.270.000	44.325.000	87.175.000
Persiapan EBTANAS IPA	240.000	170.000	720.000
Persiapan EBTANAS IPS	640.000	170.000	540.000
Persiapan EBTANAS SMP	-	-	160.000
Mantap Cawu 2 SMU	1.420.000	7.670.000	5.550.000
Mantap Cawu 1 SMU	740.000	2.340.000	1.725.000
<b>Total</b>	<b>307.465.000</b>	<b>406.945.000</b>	<b>614.890.000</b>

Sumber Data : Lampiran 2

Bila dalam grafik sebagai berikut :



**Gambar 5. LBB TECHNOS Cabang Jember**

**Volume Penjualan Setelah Diversifikasi Produk**



#### 4.1.4.2 Data Laporan Rugi Laba

Laporan rugi laba tahun ajaran 1992/1993 sampai dengan 2000 sebagai berikut :

**Tabel 4. Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1992/1993**

<b>LBB TECHNOS Cabang Jember</b>	
<b>Laporan Rugi Laba</b>	
<b>Untuk Tahun yang berakhir tanggal 30 Juni 1993</b>	
<b>Penjualan</b>	75.380.000
<b>1. Biaya Administrasi dan Umum</b>	
- Gaji Karyawan	8.400.000
- Gaji Tentor	16.416.000
- Penyusutan Gedung	2.500.000
- Penyusutan Perabotan Kantor	200.000
- Penyusutan Perabotan Kelas	350.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kantor	456.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kelas	334.000
- Listrik, air dan telpon	2.400.000
Jumlah	31.056.000
<b>2. Biaya Pemasaran</b>	
- Bonus Penyebaran Brosur	686.000
- Biaya perjalanan/transportasi	900.000
- Biaya POS	6.000.000
- Biaya promosi (Try Out)	1.500.000
- Biaya promosi (Sponsorship)	1.200.000
Jumlah	10.286.000
<b>Total Biaya Operasi</b>	41.342.000
<b>Laba Sebelum Bunga dan Pajak</b>	34.038.000
<b>Biaya Bunga</b>	340.380
<b>Laba Sebelum Pajak</b>	33.697.620
<b>Pajak</b>	3.804.643
<b>Laba Sesudah Pajak</b>	29.892.977

Sumber Data : Lampiran 1

**Tabel 5. Laporan Rugi Laba Tahun ajaran 1993/1994**

<b>LBB TECHNOS Cabang Jember</b>	
<b>Laporan Rugi Laba</b>	
<b>Untuk Tahun yang berakhir tanggal 30 Juni 1994</b>	
<b>Penjualan</b>	95.910.000
<b>1. Biaya Administrasi dan Umum</b>	
- Gaji Karyawan	9.660.000
- Gaji Tentor	17.100.000
- Penyusutan Gedung	2.500.000
- Penyusutan Perabotan Kantor	200.000
- Penyusutan Perabotan Kelas	350.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kantor	458.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kelas	340.000
- Listrik, air dan telpon	2.700.000
Jumlah	33.308.000
<b>2. Biaya Pemasaran</b>	
- Bonus Penyebaran Brosur	2.394.000
- Biaya perjalanan/transportasi	900.000
- Biaya POS	6.000.000
- Biaya promosi (Try Out)	1.800.000
- Biaya promosi (Sponsorship)	1.200.000
Jumlah	12.294.000
<b>Total Biaya Operasi</b>	45.602.000
<b>Laba Sebelum Bunga dan Pajak</b>	50.308.000
<b>Biaya Bunga</b>	503.080
<b>Laba Sebelum Pajak</b>	49.804.920
<b>Pajak</b>	6.220.738
<b>Laba Sesudah Pajak</b>	43.584.182

Sumber Data : Lampiran 1

Tabel 6. Laporan Laba Rugi Tahun ajaran 1994/1995

<b>LBB TECHNOS Cabang Jember</b>	
<b>Laporan Rugi Laba</b>	
<b>Untuk Tahun yang berakhir tanggal 30 Juni 1995</b>	
<b>Penjualan</b>	126.240.000
<b>1. Biaya Administrasi dan Umum</b>	
- Gaji Karyawan	10.920.000
- Gaji Tentor	17.784.000
- Penyusutan Gedung	2.500.000
- Penyusutan Perabotan Kantor	200.000
- Penyusutan Perabotan Kelas	350.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kantor	500.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kelas	350.000
- Listrik, air dan telpon	2.760.000
Jumlah	35.364.000
<b>2. Biaya Pemasaran</b>	
- Bonus Penyebaran Brosur	4.048.000
- Biaya perjalanan/transportasi	1.080.000
- Biaya POS	6.000.000
- Biaya promosi (Try Out)	1.800.000
- Biaya promosi (Sponsorship)	1.200.000
Jumlah	14.128.000
<b>Total Biaya Operasi</b>	49.492.000
<b>Laba Sebelum Bunga dan Pajak</b>	76.748.000
<b>Biaya Bunga</b>	767.480
<b>Laba Sebelum Pajak</b>	75.980.520
<b>Pajak</b>	14.044.156
<b>Laba Sesudah Pajak</b>	61.936.364

Sumber Data : Lampiran 1

Tabel 7. Laporan Laba Rugi Tahun ajaran 1995/1996

<b>LBB TECHNOS Cabang Jember</b>	
<b>Laporan Rugi Laba</b>	
<b>Untuk Tahun yang berakhir tanggal 30 Juni 1996</b>	
<b>Penjualan</b>	214.400.000
<b>1. Biaya Administrasi dan Umum</b>	
- Gaji Karyawan	11.375.000
- Gaji Tentor	18.468.000
- Penyusutan Gedung	2.500.000
- Penyusutan Perabotan Kantor	200.000
- Penyusutan Perabotan Kelas	350.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kantor	525.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kelas	375.000
- Listrik, air dan telpon	2.940.000
Jumlah	36.733.000
<b>2. Biaya Pemasaran</b>	
- Bonus Penyebaran Brosur	8.750.000
- Biaya perjalanan/transportasi	1.170.000
- Biaya POS	6.000.000
- Biaya promosi (Try Out)	1.800.000
- Biaya promosi (Sponsorship)	1.800.000
Jumlah	19.520.000
<b>Total Biaya Operasi</b>	56.253.000
<b>Laba Sebelum Bunga dan Pajak</b>	158.147.000
<b>Biaya Bunga</b>	3.162.940
<b>Laba Sebelum Pajak</b>	154.984.060
<b>Pajak</b>	37.745.218
<b>Laba Sesudah Pajak</b>	117.238.842

Sumber Data : Lampiran 1

Tabel 8. Laporan Laba Rugi Tahun ajaran 1996/1997

<b>LBB TECHNOS Cabang Jember</b>	
<b>Laporan Rugi Laba</b>	
<b>Untuk Tahun yang berakhir tanggal 30 Juni 1997</b>	
<b>Penjualan</b>	183.635.000
<b>1. Biaya Administrasi dan Umum</b>	
- Gaji Karyawan	11.557.000
- Gaji Tentor	19.152.000
- Penyusutan Gedung	2.500.000
- Penyusutan Perabotan Kantor	200.000
- Penyusutan Perabotan Kelas	350.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kantor	500.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kelas	375.000
- Listrik, air dan telpon	2.880.000
Jumlah	37.514.000
<b>2. Biaya Pemasaran</b>	
- Bonus Penyebaran Brosur	8.664.000
- Biaya perjalanan/transportasi	1.080.000
- Biaya POS	6.000.000
- Biaya promosi (Try Out)	1.800.000
- Biaya promosi (Sponsorship)	1.500.000
Jumlah	19.044.000
<b>Total Biaya Operasi</b>	56.558.000
<b>Laba Sebelum Bunga dan Pajak</b>	127.077.000
<b>Biaya Bunga</b>	2.541.540
<b>Laba Sebelum Pajak</b>	124.535.460
<b>Pajak</b>	28.610.638
<b>Laba Sesudah Pajak</b>	95.924.822

Sumber Data : Lampiran 1

Tabel 9. Laporan Laba Rugi Tahun ajaran 1997/1998

<b>LBB TECHNOS Cabang Jember</b>	
<b>Laporan Rugi Laba</b>	
<b>Untuk Tahun yang berakhir tanggal 30 Juni 1998</b>	
<b>Penjualan</b>	307.465.000
<b>1. Biaya Administrasi dan Umum</b>	
- Gaji Karyawan	11.830.000
- Gaji Tentor	19.836.000
- Penyusutan Gedung	2.500.000
- Penyusutan Perabotan Kantor	200.000
- Penyusutan Perabotan Kelas	350.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kantor	500.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kelas	385.000
- Listrik, air dan telpon	3.015.000
Jumlah	36.616.000
<b>2. Biaya Pemasaran</b>	
- Bonus Penyebaran Brosur	16.758.000
- Biaya perjalanan/transportasi	1.260.000
- Biaya POS	6.000.000
- Biaya promosi (Try Out)	2.100.000
- Biaya promosi (Sponsorship)	1.500.000
Jumlah	27.618.000
<b>Total Biaya Operasi</b>	66.234.000
<b>Laba Sebelum Bunga dan Pajak</b>	241.231.000
<b>Biaya Bunga</b>	4.824.620
<b>Laba Sebelum Pajak</b>	236.406.380
<b>Pajak</b>	62.171.914
<b>Laba Sesudah Pajak</b>	174.234.466

Sumber Data : Lampiran 2

Tabel 10. Laporan Laba Rugi Tahun Ajaran 1998/1999

<b>LBB TECHNOS Cabang Jember</b>	
<b>Laporan Rugi Laba</b>	
<b>Untuk Tahun yang berakhir tanggal 30 Juni 1999</b>	
<b>Penjualan</b>	406.945.000
<b>1. Biaya Administrasi dan Umum</b>	
- Gaji Karyawan	15.925.000
- Gaji Tentor	20.400.000
- Penyusutan Gedung	2.500.000
- Penyusutan Perabotan Kantor	200.000
- Penyusutan Perabotan Kelas	350.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kantor	500.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kelas	500.000
- Listrik, air dan telpon	3.120.000
Jumlah	43.495.000
<b>2. Biaya Pemasaran</b>	
- Bonus Penyebaran Brosur	23.504.000
- Biaya perjalanan/transportasi	1.260.000
- Biaya POS	6.000.000
- Biaya promosi (Try Out)	2.100.000
- Biaya promosi (Sponsorship)	1.500.000
Jumlah	34.364.000
<b>Total Biaya Operasi</b>	77.859.000
<b>Laba Sebelum Bunga dan Pajak</b>	329.086.000
<b>Biaya Bunga</b>	6.581.720
<b>Laba Sebelum Pajak</b>	322.505.280
<b>Pajak</b>	88.001.284
<b>Laba Sesudah Pajak</b>	234.502.996

Sumber Data : Lampiran 2

Tabel 11. LAPORAN LABA RUGI Tahun ajaran 1999/2000

<b>LBB TECHNOS Cabang Jember</b>	
<b>Laporan Rugi Laba</b>	
<b>Untuk Tahun yang berakhir tanggal 30 Juni 2000</b>	
<b>Penjualan</b>	614.890.000
<b>1. Biaya Administrasi dan Umum</b>	
- Gaji Karyawan	18.200.000
- Gaji Tentor	23.639.000
- Penyusutan Gedung	2.500.000
- Penyusutan Perabotan Kantor	200.000
- Penyusutan Perabotan Kelas	350.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kantor	600.000
- Pemeliharaan ruang & Pemb. Peral.kelas	750.000
- Listrik, air dan telpon	3.251.000
Jumlah	44.540.000
<b>2. Biaya Pemasaran</b>	
- Bonus Penyebaran Brosur	32.560.000
- Biaya perjalanan/transportasi	1.260.000
- Biaya POS	6.000.000
- Biaya promosi (Try Out)	2.100.000
- Biaya promosi (Sponsorship)	1.500.000
Jumlah	43.420.000
<b>Total Biaya Operasi</b>	92.960.000
<b>Laba Sebelum Bunga dan Pajak</b>	521.930.000
<b>Biaya Bunga</b>	10.438.600
<b>Laba Sebelum Pajak</b>	511.491.400
<b>Pajak</b>	144.697.420
<b>Laba Sesudah Pajak</b>	366.793.980

Sumber Data : Lampiran 2



Berdasarkan data-data diatas maka akan dianalisis bagaimana pengaruh pelaksanaan diversifikasi produk pada LBB TECHNOS Cabang Jember.

## **4.2 Analisis Data**

### **4.2.1 Pengaruh Diversifikasi produk jasa terhadap Volume Penjualan**

Dengan diketahuinya data volume penjualan selama dua periode yang berlainan, selanjutnya dapat dihitung rata-rata volume penjualan dari masing-masing periode . Adanya perbedaan rata-rata volume penjualan pada masing-masing periode akan dapat digunakan untuk menilai bahwa dengan adanya diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan volume penjualan penjualan atau tidak. Apabila rata-rata volume penjualan setelah adanya diversifikasi produk jasa menghasilkan nilai yang lebih besar daripada rata-rata volume penjualan sebelum adanya diversifikasi produk jasa, maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan volume penjualan. Sedangkan apabila rata-rata volume penjualan sebelum diversifikasi produk jasa lebih besar daripada rata-rata volume penjualan sesudah adanya diversifikasi produk jasa maka dapat dikatakan bahwa diversifikasi produk jasa tidak dapat meningkatkan volume penjualan. Untuk membuktikan hal tersebut diatas maka diperlukan pengujian dengan menggunakan uji t.

Adapun untuk melakukan perhitungan rata-rata volume penjualan dan varians sebelum diversifikasi produk jasa dilakukan dengan cara sebagai berikut :

**Tabel 12. Rata-Rata Volume Penjualan Dan Data Untuk Varians Tahun 1993 - 1997**

Tahun	Vol.Penj.(Rp) ( $X_i$ )	$(X_i - \bar{X})$	$(X_i - \bar{X})^2$
1993	75.380.000	- 63.733.000	4.061.895.289.000.000
1994	95.910.000	- 43.203.000	1.866.499.209.000.000
1995	126.240.000	- 12.873.000	165.714.129.000.000
1996	214.400.000	75.287.000	5.668.132.369.000.000
1997	183.635.000	44.522.000	1.982.208.484.000.000
<b>Jumlah</b>	695.565.000	$\bar{X} = 139.113.000$	13.744.449.480.000.000

Sumber Data : Lampiran 1

Dari tabel 12 diatas dapat dicari rata-rata volume penjualan sebelum dilaksanakan diversifikasi produk jasa dan besarnya varians.

Rata-rata volume penjualan sebelum diversifikasi produk jasa adalah :

$$\begin{aligned} \bar{X}_1 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i \\ &= \frac{1}{5} \cdot 695.565.000 \\ &= 139.113.000 \text{ rupiah} \end{aligned}$$

Sedangkan variansnya adalah :

$$\begin{aligned} S_1^2 &= \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \\ &= \frac{1}{(5-1)} \cdot 13.744.449.480.000.000 \\ &= 3.436.112.370.000.000 \end{aligned}$$

Untuk mencari rata-rata volume penjualan dan varians sesudah diversifikasi produk jasa adalah sebagai berikut :

**Tabel 13. Rata-Rata Volume Penjualan Dan Data Untuk Varians Tahun 1998 - 2000**

Tahun	Vol.Penj.(Rp)( $X_i$ )	$(X_i - \bar{X})$	$(X_i - \bar{X})^2$
1998	307.465.000	-135.635.000	18.396.853.000.000.000
1999	406.945.000	-136.155.000	1.307.184.025.000.000
2000	614.890.000	171.790.000	29.511.804.000.000.000
<b>Jumlah</b>	1.329.300.000	$\bar{X} = 443.100.000$	49.215.841.025.000.000

Sumber Data : Lampiran 2

Dari tabel 13 diatas selanjutnya dihitung rata-rata volume penjualan sesudah adanya diversifikasi produk jasa. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\bar{X}_2 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i \\ &= \frac{1}{3} \cdot 1.329.300.000 \\ &= 443.100.000\end{aligned}$$

Sedangkan variansnya adalah :

$$\begin{aligned}S_2^2 &= \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \\ &= \frac{1}{(3-1)} \cdot 49.215.841.025.000.000 \\ &= 24.607.920.512.500.000\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 12 dan 13 maka dapat dihitung perbedaan rata-rata volume penjualan sebelum diversifikasi produk jasa ( $X_1$ ) dan sesudah diversifikasi produk jasa ( $X_2$ ) sebagai berikut :

$$X_2 = 443.100.000$$

$$\underline{X_1 = 139.113.000}$$

$$303.987.000$$

Jadi besarnya perbedaan rata-rata volume penjualan sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa adalah sebesar Rp 303.987.000,-

#### 4.2.1.1 Pengujian dengan t hitung .

Setelah dihitung data volume penjualan serta varians baik sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa maka selanjutnya dilakukan pengujian apakah sesudah adanya diversifikasi produk jasa

dapat meningkatkan volume penjualan atau tidak. Oleh karena itu diperlukan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menyusun formulasi  $H_0$  dan  $H_1$

$H_0 : \bar{X}_1 = \bar{X}_2$  berarti diversifikasi produk jasa tidak dapat meningkatkan rata-rata volume penjualan.

$H_1 : \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2$  berarti diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan rata-rata volume penjualan.

2. Dengan menggunakan interval keyakinan sebesar 95% sehingga  $100\% - 95\% = 5\%$  atau 0,05 secara dua arah (two tail test).

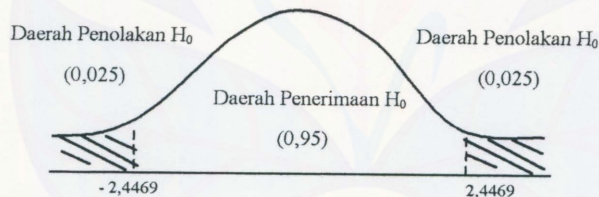
3. Menentukan statistik uji/rule of the test

$n_1=5$  dan  $n_2=3$ , maka  $dk=6$

Sehingga kriteria pengujian : terima  $H_0$  jika  $-t_{(0,025,6)} < t_{hit} < t_{(0,025,6)}$

Atau  $-2,4469 < t_{hit} < 2,4469$

Gambar daerah penolakan dan penerimaan hipotesis adalah :



4. Menghitung nilai t

Yaitu sebagai berikut :

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 + n_2 - 2)} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$t = \frac{443.100.000 - 139.113.000}{\sqrt{\frac{(5 - 1)3.436.112.370.000.000 + (3 - 1)24.607.920.512.500.000}{(5 + 3 - 2)} \left( \frac{1}{5} + \frac{1}{3} \right)}}$$

$$t = \frac{303.987.000}{74.809.387}$$

$$= 4,0635$$

#### 5. Interpretasi hasil

$$t \text{ tabel} = 2,4469$$

$$t \text{ hitung} = 4.0635$$

Jadi  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ , yang berarti menolak  $H_0$  menerima  $H_1$ . Maka dapat diartikan bahwa dengan dilaksanakannya diversifikasi produk jasa oleh LBB TECHNOS Cabang Jember dapat meningkatkan rata-rata volume penjualan.

#### 4.2.2 Pengaruh Diversifikasi produk jasa terhadap Efisiensi Biaya

Analisis Operating Ratio digunakan untuk mengetahui besarnya perbedaan rata-rata operating ratio perusahaan sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa. Perbedaan menunjukkan apakah diversifikasi produk jasa menyebabkan penurunan ataukah peningkatan terhadap operating ratio perusahaan. Apabila rata-rata operating ratio setelah adanya diversifikasi produk jasa menghasilkan nilai yang lebih kecil daripada rata-rata operating ratio sebelum adanya diversifikasi produk jasa, maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya diversifikasi produk jasa mampu menekan biaya operasi perusahaan atau penggunaan sumber daya semakin efisien. Operating Ratio sebagaimana formula dimuka (dibagian bab III, Metode Analisis) melibatkan HPP dalam perhitungannya, karena LBB TECHNOS adalah menjual jasa, maka HPP tidak diperhitungkan, sehingga formulanya menjadi sebagai berikut :

$$\text{Operating Ratio} = \frac{\text{biaya} - \text{biaya administrasi, penjualan, umum}}{\text{penjualan neto}} \times 100\%$$

Perhitungan operating ratio sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa terdapat dalam lampiran 3, halaman 65.

Adapun perhitungan rata-rata operating ratio sebelum diversifikasi produk jasa sebagai berikut :

**Tabel 14. Rata-Rata Operating Ratio Dan Data Untuk Varians Tahun 1993 - 1997**

Tahun	Op.Ratio (%) ( $X_i$ )	$(X_i - \bar{X})$	$(X_i - \bar{X})^2$
1993	54,84	15,11	228,3121
1994	47,55	7,82	61,1524
1995	39,2	-0,53	0,2809
1996	26,24	-13,49	181,9801
1997	30,80	-8,93	79,7449
<b>Jumlah</b>	198,63	$\bar{X} = 39,73$	551,4704

Sumber Data : Laporan Laba-Rugi, tabel 4 - 8

Rata-rata operating ratio sebelum adanya diversifikasi produk jasa dapat dihitung berdasarkan data tabel 14, yakni sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\bar{X}_1 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i \\ &= \frac{1}{5} \cdot 198,63 \\ &= 39,73\end{aligned}$$

Sedangkan besarnya varians adalah :

$$\begin{aligned}S_1^2 &= \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \\ &= \frac{1}{(5-1)} \cdot 551,4704 \\ &= 137,8676\end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mencari rata-rata operating ratio dan varians sesudah diversifikasi produk jasa adalah sebagai berikut :

**Tabel 15. Rata-Rata Operating Ratio Dan Data Untuk Varians Tahun 1998 - 2000**

Tahun	Op.Ratio(%) $(X_i)$	$(X_i - \bar{X})$	$(X_i - \bar{X})^2$
1998	21,54	2,94	8,6436
1999	19,13	0,53	0,2809
2000	15,12	-3,48	12,1104
<b>Jumlah</b>	55,79	$\bar{X}=18,60$	21,0349

Sumber Data : Laporan Laba Rugi, tabel 9-11

Dari tabel 15 diatas selanjutnya dihitung rata-rata operating ratio sesudah adanya diversifikasi produk jasa. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\bar{X}_2 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i \\ &= \frac{1}{3} . 55,79 \\ &= 18,60\end{aligned}$$

Sedangkan variansnya adalah :

$$\begin{aligned}S_2^2 &= \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \\ &= \frac{1}{(3-1)} . 21,0349 \\ &= 10,51745\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 14 dan 15 maka dapat dihitung perbedaan rata-rata operating ratio sebelum diversifikasi produk jasa( $X_1$ ) dan sesudah diversifikasi produk jasa( $X_2$ ) sebagai berikut :

$$X_1 = 39,73$$

$$X_2 = 18,60$$

$$21,13$$

Hal ini berarti dengan adanya diversifikasi produk jasa dapat menghemat biaya operasi sebesar 21,13 %. Dengan demikian maka

kebijaksanaan diversifikasi produk jasa akan menguntungkan sebab menekan biaya operasi.

#### 4.2.2.1 Pengujian dengan t hitung

Setelah mengetahui besarnya perbedaan rata-rata operating ratio sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa maka selanjutnya dilakukan pengujian apakah sesudah adanya diversifikasi produk jasa tersebut dapat menekan operating ratio atau tidak. Untuk itu diadakan uji hipotesis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun formulasi  $H_0$  dan  $H_1$

$H_0 : \bar{X}_1 = \bar{X}_2$  berarti diversifikasi produk jasa tidak dapat menekan rata-rata operating ratio .

$H_1 : \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2$  berarti diversifikasi produk jasa dapat menekan rata-rata operating ratio .

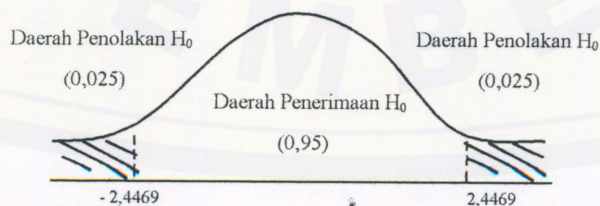
2. Dengan menggunakan interval keyakinan sebesar 95% sehingga  $100\% - 95\% = 5\%$  atau 0,05 secara dua arah (two tail test).
3. Menentukan statistik uji/rule of the test

$n_1=5$  dan  $n_2=3$ , maka  $dk=6$

Sehingga kriteria pengujian : terima  $H_0$  jika  $-t_{(0,025,6)} < t_{hit} < t_{(0,025,6)}$

Atau  $-2,4469 < t_{hit} < 2,4469$

Gambar daerah penolakan dan penerimaan hipotesis adalah :





## 4. Menghitung nilai t

Yaitu sebagai berikut :

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 + n_2 - 2)} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$t = \frac{39,73 - 18,60}{\sqrt{\frac{(5-1)137,8676 + (3-1)10,51745}{(5+3-2)} \left( \frac{1}{5} + \frac{1}{3} \right)}}$$

$$t = \frac{21,13}{7,13} \\ = 2,9635$$

## 5. Interpretasi hasil

$$t \text{ tabel} = 2,4469$$

$$t \text{ hitung} = 2,9635$$

Jadi  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ , yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Maka dapat diartikan bahwa dengan dilaksanakannya diversifikasi produk jasa oleh LBB TECHNOS Cabang Jember telah dapat menekan rata-rata operating ratio atau terjadi efisiensi biaya operasi.

#### 4.2.3 Pengaruh Diversifikasi produk jasa terhadap Net Profit Margin

Analisis Net Profit Margin digunakan untuk mengetahui besarnya perbedaan rata-rata net profit margin perusahaan sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa. Perbedaan ini menunjukkan apakah diversifikasi produk jasa menyebabkan penurunan ataukah peningkatan terhadap net profit margin perusahaan. Apabila rata-rata net profit margin setelah adanya diversifikasi produk jasa menghasilkan nilai yang lebih besar daripada rata-rata net profit margin sebelum adanya

diversifikasi produk jasa, maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan net profit margin perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijaksanaan diversifikasi produk jasa dapat dipertahankan oleh perusahaan. Bila lebih kecil, maka perusahaan perlu meninjau kembali kebijaksanaan diversifikasi produk jasa yang dilaksanakan.

Net Profit Margin dapat dicari dengan formula sebagai berikut :

$$\text{NPM} = \frac{\text{laba bersih sesudah pajak}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

Perhitungan Net Profit Margin sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa terdapat dalam lampiran 4, halaman 67.

Adapun perhitungan rata-rata net profit margin sebelum diversifikasi produk jasa sebagai berikut :

**Tabel 16. Rata-Rata Net Profit Margin Dan Data Untuk Varians Tahun 1993 - 1997**

Tahun	NPM(%) $(X_i)$	$(X_i - \bar{X})$	$(X_i - \bar{X})^2$
1993	39,66	-8,56	73,2736
1994	45,44	-2,78	7,7284
1995	49,06	0,84	0,7056
1996	54,68	6,46	41,7316
1997	52,24	4,02	16,1604
<b>Jumlah</b>	241,08	$\bar{X} = 48,22$	139,5996

Sumber Data : Laporan Laba Rugi, tabel 4-8

Rata-rata net profit margin sebelum adanya diversifikasi produk jasa dapat dihitung berdasarkan data tabel 16, yakni sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \bar{X}_1 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i \\ &= \frac{1}{5} \cdot 241,08 \\ &= 48,22 \end{aligned}$$

Sedangkan besarnya varians adalah :

$$\begin{aligned} S_1^2 &= \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \\ &= \frac{1}{(5-1)} \cdot 139,5996 \\ &= 34,8999 \end{aligned}$$

Untuk mencari rata-rata net profit margin dan varians sesudah diversifikasi produk jasa adalah sebagai berikut :

**Tabel 17. Rata-Rata Net Profit Margin Dan Data Untuk Varians Tahun 1998 - 2000**

Tahun	NPM(%) $(X_i)$	$(X_i - \bar{X})$	$(X_i - \bar{X})^2$
1998	56,67	-1,31	1,7161
1999	57,63	-0,35	0,1225
2000	59,65	1,67	2,7889
<b>Jumlah</b>	173,95	$\bar{X} = 57,98$	4,6275

Sumber Data : Laporan Laba Rugi, tabel 9-11

Dari tabel 17 diatas selanjutnya dihitung rata-rata net profit margin sesudah adanya diversifikasi produk jasa. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \bar{X}_2 &= \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i \\ &= \frac{1}{3} \cdot 173,95 \\ &= 57,98 \end{aligned}$$

Sedangkan variansnya adalah :

$$\begin{aligned} S_2^2 &= \frac{1}{(n-1)} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \\ &= \frac{1}{(3-1)} \cdot 4,6275 \\ &= 2,3138 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 16 dan 17 maka dapat dihitung perbedaan rata-rata net profit margin sebelum diversifikasi produk jasa ( $X_1$ ) dan sesudah diversifikasi produk jasa ( $X_2$ ) sebagai berikut :

$$X_1 = 57,98$$

$$\underline{X_2 = 48,22}$$

$$9,76$$

Hal ini berarti dengan adanya diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan net profit margin sebesar 9,76 %. Dengan demikian maka kebijaksanaan diversifikasi produk jasa mampu memberikan net profit margin yang lebih tinggi atau meningkatkan penerimaan laba..

#### 4.2.3.1 Pengujian dengan t hitung

Setelah mengetahui besarnya perbedaan rata-rata net profit margin sebelum dan sesudah diversifikasi produk jasa maka selanjutnya dilakukan pengujian apakah sesudah adanya diversifikasi produk jasa tersebut dapat meningkatkan net profit margin atau tidak. Oleh karena diperlukan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menyusun formulasi  $H_0$  dan  $H_1$

$H_0 : \bar{X}_1 = \bar{X}_2$  berarti diversifikasi produk tidak dapat meningkatkan rata-rata net profit margin .

$H_1 : \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2$  berarti diversifikasi produk dapat meningkatkan rata-rata net profit margin .

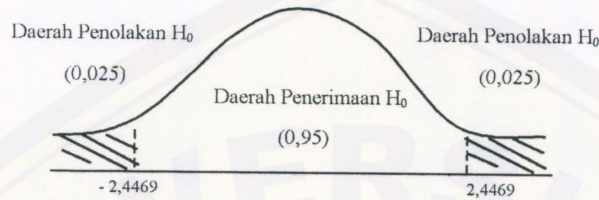
2. Dengan menggunakan interval keyakinan sebesar 95% sehingga  $100\% - 95\% = 5\%$  atau 0,05 secara dua arah (two tail test).
3. Menentukan statistik uji/rule of the test

$$n_1=5 \text{ dan } n_2=3, \text{ maka } dk=6$$

Sehingga kriteria pengujian : terima  $H_0$  jika  $-t_{(0,025,6)} < t_{hit} < t_{(0,025,6)}$

Atau  $-2,4469 < t_{hit} < 2,4469$

Gambar daerah penolakan dan penerimaan hipotesis adalah :



4. Menghitung nilai t

Yaitu sebagai berikut :

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 + n_2 - 2)} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$t = \frac{57,98 - 48,22}{\sqrt{\frac{(5 - 1)34,8999 + (3 - 1)2,3138}{(5 + 3 - 2)} \left( \frac{1}{5} + \frac{1}{3} \right)}}$$

$$t = \frac{9,76}{3,58}$$

$$= 2,7263$$

5. Interpretasi hasil

t tabel = 2,4469

t hitung = 2.7263

Jadi t tabel < t hitung, yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ .

Hal ini mengandung pengertian bahwa dengan dilaksanakannya diversifikasi produk jasa oleh LBB TECHNOS Cabang Jember telah dapat meningkatkan rata-rata net profit margin atau terjadi peningkatan laba perusahaan.

### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian hipotesis diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 4.3.1 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Volume penjualan

Berdasarkan hasil pengujian tentang pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap volume penjualan, yakni  $H_1$  diterima, artinya adanya kebijaksanaan diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan volume penjualan. Hal ini sangat sesuai dengan definisi diversifikasi produk menurut Fandy Tjiptono(1999:132) seperti yang telah diuraikan dimuka bahwa diversifikasi produk diselenggarakan dalam rangka meningkatkan penjualan. Dan juga meningkatkan pertumbuhan bila produk yang ada telah mencapai tahap kedewasaan dalam *Product Life Cycle (PLC)*. Dari gambar 4 diketahui bahwa pada tahun ajaran 1996/1997 mengalami sedikit penurunan, dan setelah diadakan diversifikasi produk jasa rata-rata volume penjualan meningkat sebesar Rp 303.987.000,-

#### 4.3.2 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Efisiensi Biaya

Hasil pengujian tentang pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap efisiensi biaya yakni  $H_1$  diterima, artinya dilaksanakannya diversifikasi produk jasa oleh LBB TECHNOS Cabang Jember dapat menekan biaya operasi perusahaan. Seperti diuraikan dimuka bahwa **pengadaan produk baru belum tentu memberikan tambahan laba**, apabila biaya-biaya yang diperlukan untuk pengadaan produk baru tersebut ternyata cukup besar. Dari hasil penelitian, ternyata dengan adanya diversifikasi produk jasa terjadi penghematan biaya operasi

sebesar 21,13 % daripada sebelum diversifikasi produk jasa. Dengan demikian maka kebijaksanaan diversifikasi produk jasa dapat menguntungkan perusahaan karena menekan biaya operasi.

#### **4.3.3 Pengaruh Diversifikasi Produk Jasa terhadap Net Profit Margin**

Hasil pengujian tentang pengaruh diversifikasi produk jasa terhadap net profit margin yakni  $H_1$  diterima, artinya pelaksanaan diversifikasi produk jasa pada LBB TECHNOS Cabang Jember dapat meningkatkan net profit margin perusahaan atau terjadi peningkatan laba. Salah satu tujuan diversifikasi produk jasa adalah untuk menjaga stabilitas, dengan jalan menyebarkan resiko fluktuasi laba. Dengan beragamnya produk yang ditawarkan, laba akan lebih tersebar dan memungkinkan untuk bertambahnya jumlah laba yang diperoleh. Peningkatan net profit margin setelah diversifikasi produk jasa pada perusahaan ini adalah sebesar 9,76 % hal ini mengindikasikan bahwa kebijaksanaan diversifikasi produk jasa dapat memberikan tambahan laba sebesar 9,76 % dibandingkan sebelum diversifikasi produk jasa dilaksanakan.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap pelaksanaan diversifikasi produk jasa pada LBB TECHNOS Cabang Jember, berkaitan dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kebijaksanaan diversifikasi produk jasa terhadap volume penjualan, efisiensi biaya operasi, dan net profit margin maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata volume penjualan sebelum diversifikasi produk jasa = Rp 139.113.000,-. Sedangkan rata-rata volume penjualan setelah adanya diversifikasi produk jasa = Rp443.100.000,-. Dengan demikian diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan penjualan sebesar Rp 303.987.000,- (443.100.000-139.113.000). Demikian pula hasil perhitungan uji t diperoleh  $t$  hitung = 4,0635 dan  $t$  tabel = 2,4469 yang berarti kebijaksanaan diversifikasi produk jasa mempunyai pengaruh terhadap peningkatan volume penjualan.
2. Hasil perhitungan rata-rata operating ratio sebelum diversifikasi produk jasa = 39,73 %, sedangkan rata-rata operating ratio setelah diversifikasi produk jasa sebesar 18, 60 %. Hal ini berarti bahwa dengan pelaksanaan diversifikasi produk jasa dapat menghemat biaya operasi sebesar 21,13 % (39,73-18,60). Demikian pula hasil perhitungan uji t diperoleh  $t$  hitung = 2,9635 dan  $t$  tabel = 2,4469 yang berarti dengan kebijaksanaan diversifikasi produk jasa dapat terjadi penghematan atas biaya operasi perusahaan.



3. Hasil perhitungan rata-rata net profit margin menunjukkan bahwa rata-rata net profit margin sebelum diversifikasi produk jasa sebesar = 48,22 %, sedangkan rata-rata net profit margin sesudah diversifikasi produk jasa = 57,98 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan melaksanakan diversifikasi produk jasa dapat meningkatkan net profit margin sebesar 9,76 % (57,98-48,22). Demikian pula hasil perhitungan uji t diperoleh t hitung = 2,7263 dan t tabel = 2,4469 yang berarti dengan kebijaksanaan diversifikasi produk jasa terbukti berpengaruh terhadap peningkatan net profit margin.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Dengan adanya pengaruh positif kebijaksanaan diversifikasi produk jasa yang telah dilaksanakan perusahaan terhadap peningkatan laba perusahaan, maka sebaiknya kebijaksanaan diversifikasi produk jasa tetap dipertahankan dan ditingkatkan pelaksanaannya.
2. Sebaiknya pihak manajemen perusahaan selalu menganalisis produk yang dipasarkan baik dengan analisis operating ratio maupun analisis net profit margin sehingga dapat dengan cepat dan tepat mengetahui adanya perubahan operating ratio dan net profit margin pada tahun yang bersangkutan.
3. Agar hasil penjualan lebih meningkat dimasa yang akan datang, maka sebaiknya perusahaan selalu berusaha untuk mencari inovasi-inovasi atau terobosan-terobosan baru dan meningkatkan kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I Gusti Ngurah. 1992. *Metode Penelitian Sosial, Pengertian dan Pemakaian Praktis 1*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Biro Pusat Statistik (BPS). 1988. *Statistik Indonesia*. Jakarta
- , 1998. *Statistik Indonesia*. Jakarta
- Dajan, Anto. 1995. *Pengantar Metode Statistik jilid 1*. Indonesia: PT Pustaka LP3ES
- Jusup, AL. Haryono. 1997. *Dasar-dasar Akuntansi jilid 1*. Yogyakarta: STIE-YKPN
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol) jilid 1*. Jakarta: PT Prenhalindo
- , 1998. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol) jilid 2*. PT Prenhalindo. Jakarta
- Riyanto, Bambang. 1997. *Dasar-dasar Pembelian Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE
- Saleh, Samsubar. 1996. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN
- Subagyo, Pangestu dan Djarwanto Ps. 1992. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE
- Sudjana. 1992. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Swastha Dh, Basu. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- , 1992. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- , 1999. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

## Lampiran 1

## Volume Penjualan tahun 1993

Pogram	Vol. Penj.(orang)	Harga	Vol. Penj.(Rp)
Reguler IPA 4X	51	110.000+(20.000x10 bl)	15.810.000
Reguler IPA 3X(m)	115	90.000+(15.000x10 bl)	27.600.000
Reguler IPS 4X	14	110.000+(20.000x10 bl)	4.340.000
Reguler IPS 3X(m)	17	90.000+(15.000x10 bl)	4.080.000
Reguler 2 SMU 4X	20	80.000+(15.000x10 bl)	4.600.000
Reguler 1 SMU 4X	-	80.000+(15.000x 9 bl)	-
Reguler 3 SMP 4X	24	80.000+( 17.500x10 bl)	6.120.000
Reguler 3 SMP 3X(m)	-	70.000+(15.000x10 bl)	-
Intensif IPA	71	150.000	10.650.000
Intensif IPS	5	150.000	750.000
Persiapan EBTANAS IPA	14	55.000	770.000
Persiapan EBTANAS IPS	12	55.000	660.000
<b>Total</b>	<b>343</b>		<b>75.380.000</b>

Sumber Data : LBB TECHNOS CABANG JEMBER

## Volume Penjualan tahun 1994

Pogram	Vol. Penj.(orang)	Harga	Vol. Penj.(Rp)
Reguler IPA 4X	108	110.000+(20.000x10 bl)	33.480.000
Reguler IPA 3X(m)	74	90.000+(15.000x10 bl)	17.760.000
Reguler IPS 4X	21	110.000+(20.000x10 bl)	6.510.000
Reguler IPS 3X(m)	22	90.000+(15.000x10 bl)	5.280.000
Reguler 2 SMU 4X	35	80.000+(15.000x10 bl)	8.050.000
Reguler 1 SMU 4X	-	80.000+(15.000x 9 bl)	-
Reguler 3 SMP 4X	22	90.000+( 20.000x10 bl)	6.380.000
Reguler 3 SMP 3X(m)	14	80.000+(17.500x10 bl)	3.570.000
Intensif IPA	71	160.000	11.360.000
Intensif IPS	16	160.000	2.560.000
Persiapan EBTANAS IPA	16	60.000	960.000
Persiapan EBTANAS IPS	-	60.000	-
<b>Total</b>	<b>399</b>		<b>95.910.000</b>

Sumber Data : LBB TECHNOS CABANG JEMBER

## Volume Penjualan tahun 1995

Pogram	Vol. Penj.(orang)	Harga	Vol. Penj.(Rp)
Reguler IPA 4X	151	110.000+(20.000x10 bl)	46.810.000
Reguler IPA 3X(m)	93	90.000+(15.000x10 bl)	22.320.000
Reguler IPS 4X	41	110.000+(20.000x10 bl)	12.710.000
Reguler IPS 3X(m)	21	90.000+(15.000x10 bl)	5.040.000
Reguler 2 SMU 4X	28	80.000+(15.000x10 bl)	6.440.000
Reguler 1 SMU 4X	10	80.000+(15.000x 9 bl)	2.150.000
Reguler 3 SMP 4X	28	90.000+( 20.000x10 bl)	8.120.000
Reguler 3 SMP 3X(m)	6	80.000+(17.500x10 bl)	1530.000
Intensif IPA	108	165.000	17.820.000
Intensif IPS	20	165.000	3.300.000
Persiapan EBTANAS IPA	-	70.000	-
Persiapan EBTANAS IPS	-	70.000	-
<b>Total</b>	<b>506</b>		<b>126.240.000</b>

Sumber Data : LBB TECHNOS CABANG JEMBER

## Volume Penjualan tahun1996

Pogram	Vol. Penj.(orang)	Harga	Vol. Penj.(Rp)
Reguler IPA 4X	238	110.000+(20.000x10 bl)	73.780.000
Reguler IPA 3X(m)	98	90.000+(15.000x10 bl)	23.520.000
Reguler IPS 4X	42	110.000+(20.000x10 bl)	13.020.000
Reguler IPS 3X(m)	21	90.000+(15.000x10 bl)	5.040.000
Reguler 2 SMU 4X	65	80.000+(15.000x10 bl)	14.950.000
Reguler 1 SMU 4X	18	80.000+(20.000x 9 bl)	4.680.000
Reguler 3 SMP 4X	105	90.000+( 20.000x10 bl)	30.450.000
Reguler 3 SMP 3X(m)	-	80.000+(17.500x10 bl)	-
Intensif IPA	208	170.000	35.360.000
Intensif IPS	80	170.000	13.600.000
Persiapan EBTANAS IPA	-	75.000	-
Persiapan EBTANAS IPS	-	75.000	-
<b>Total</b>	<b>875</b>		<b>214.400.000</b>

Sumber Data : LBB TECHNOS CABANG JEMBER

## Volume Penjualan tahun 1997

Pogram	Vol. Penj.(orang)	Harga	Vol. Penj.(Rp)
Reguler IPA 4X	88	120.000+(25.000x10 bl)	32.560.000
Reguler IPA 3X(m)	108	90.000+(15.000x10 bl)	33.480.000
Reguler IPS 4X	9	120.000+(25.000x10 bl)	3.330.000
Reguler IPS 3X(m)	14	90.000+(15.000x10 bl)	4.340.000
Reguler 2 SMU 4X	77	90.000+(15.000x10 bl)	18.480.000
Reguler 1 SMU 4X	52	80.000+(15.000x 9 bl)	11.180.000
Reguler 3 SMP 4X	85	90.000+( 20.000x10 bl)	24.650.000
Reguler 3 SMP 3X(m)	63	80.000+(17.500x10 bl)	16.065.000
Intensif IPA	158	175.000	27.650.000
Intensif IPS	68	175.000	11.900.000
Persiapan EBTANAS IPA	-	80.000	-
Persiapan EBTANAS IPS	-	80.000	-
<b>Total</b>	<b>722</b>		<b>183.635.000</b>

Sumber Data : LBB TECHNOS CABANG JEMBER

## Lampiran 2

## Volume Penjualan tahun 1998

Program	Vol. Penj.(orang)	Harga	Vol.Penj.(Rp)
Reguler IPA 4X	184	120.000+(27.500x10bl)	72.680.000
Reguler IPA 3X	-	105.000+(22.500x10bl)	-
Reguler IPA 2X	-	100.000+(20.000x10bl)	-
Reguler IPA 3X(m)	60	100.000+(20.000x10bl)	18.000.000
Reguler IPS 4X	62	120.000+(27.500x10bl)	24.490.000
Reguler IPS 3X	-	105.000+(22.500x10bl)	-
Reguler IPS 2X	-	100.000+(20.000x10bl)	-
Reguler IPS. 3X(m)	36	100.000+(20.000x10bl)	10.800.000
Reguler 2 SMU 4X	134	90.000+(22.500x10bl)	42.210.000
Reguler 2 SMU 2X	-	80.000+(15.000x10bl)	-
Reguler 2 SMU 3X(m)	-	80.000+(15.000x10bl)	-
Reguler 1 SMU 4X	67	80.000+(20.000x9bl)	17.420.000
Reguler 1 SMU 2X	-	70.000+(15.000x9bl)	-
Reguler 1 SMU 3X(m)	-	70.000+(15.000x9bl)	-
Reguler 3 SMP 4X	46	100.000+(25.000x10bl)	16.100.000
Reguler 3 SMP 3X	-	80.000+(20.000x10bl)	-
Reguler 3 SMP 2X	-	80.000+(17.500x10bl)	-
Reguler 3 SMP 3X(m)	151	80.000+(17.500x10bl)	38.505.000
Intensif IPA	205	190.000	38.980.000
Intensif IPS	133	190.000	25.270.000
Persiapan EBTANAS IPA	3	80.000	240.000
Persiapan EBTANAS IPS	8	80.000	640.000
Persiapan EBTANAS SMP	-	-	-
Mantap Cawu 2 SMU	71	20.000	1.420.000
Mantap Cawu 1 SMU	37	20.000	740.000
<b>Total</b>	<b>1197</b>		<b>307.465.000</b>

Sumber Data : LBB TECHNOS CABANG JEMBER

## Volume Penjualan tahun 2000

Program	Vol. Penj.(orang)	Harga	Vol.Penj.(Rp)
Reguler IPA 4X	120	175.000+(45.000x10bl)	75.000.000
Reguler IPA 3X	48	155.000+(37.500x10bl)	25.440.000
Reguler IPA 2X	44	135.000+(30.000x10bl)	19.140.000
Reguler IPA 3X(m)	70	135.000+(30.000x10bl)	30.450.000
Reguler IPS 4X	-	175.000+(45.000x10bl)	-
Reguler IPS 3X	46	155.000+(37.500x10bl)	24.380.000
Reguler IPS 2X	25	135.000+(30.000x10bl)	10.875.000
Reguler IPS 3X(m)	62	135.000+(30.000x10bl)	26.970.000
Reguler 2 SMU 4X	48	145.000+(40.000x10bl)	26.160.000
Reguler 2 SMU 2X	48	120.000+(30.000x10bl)	20.160.000
Reguler 2 SMU 3X(m)	32	120.000+(30.000x10bl)	13.440.000
Reguler 1 SMU 4X	19	145.000+(40.000x9bl)	9.595.000
Reguler 1 SMU 2X	34	120.000+(30.000x9bl)	13.260.000
Reguler 1 SMU 3X(m)	-	120.000+(30.000x9bl)	-
Reguler 3 SMP 4X	116	145.000+(40.000x10bl)	63.220.000
Reguler 3 SMP 3X	76	120.000+(35.000x10bl)	35.720.000
Reguler 3 SMP 2X	36	110.000+(30.000x10bl)	14.760.000
Reguler 3 SMP 3X(m)	40	110.000+(30.000x10bl)	16.400.000
Intensif IPA	342	275.000	94.050.000
Intensif IPS	317	275.000	87.175.000
Persiapan EBTANAS IPA	4	180.000	720.000
Persiapan EBTANAS IPS	3	180.000	540.000
Persiapan EBTANAS SMP	1	160.000	160.000
Mantap Cawu 2 SMU	74	75.000	5.550.000
Mantap Cawu 1 SMU	23	75.000	1.725.000
<b>Total</b>	1628		614.890.000

Sumber Data : LBB TECHNOS CABANG JEMBER

**Lampiran 3****Perhitungan Operating Ratio**

a. Sebelum Diversifikasi Produk, tahun 1993 sampai dengan 1997

$$\begin{aligned}\text{Operating Ratio}_{1993} &= \frac{31.056.000+10.286.000}{75.380.000} \times 100 \% \\ &= 54,84 \%\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Operating Ratio}_{1994} &= \frac{33.308.000+12.294.000}{95.910.000} \times 100 \% \\ &= 47,55 \%\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Operating Ratio}_{1995} &= \frac{35.364.000+14.128.000}{126.240.000} \times 100 \% \\ &= 39,2 \%\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Operating Ratio}_{1996} &= \frac{36.733.000+19.520.000}{214.400.000} \times 100 \% \\ &= 26,24 \%\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Operating Ratio}_{1997} &= \frac{37.514.000+19.044.000}{183.635.000} \times 100 \% \\ &= 30,80 \%\end{aligned}$$



b. Setelah Diversifikasi Produk, tahun 1998 sampai dengan 2000

$$\text{Operating Ratio}_{1998} = \frac{38.616.000+27.618.000}{307.465.000} \times 100 \% \\ = 21,54 \%$$

$$\text{Operating Ratio}_{1999} = \frac{43.495.000+34.364.000}{406.945.000} \times 100 \% \\ = 19,13 \%$$

$$\text{Operating Ratio}_{2000} = \frac{49.540.000+43.420.000}{614.890.000} \times 100 \% \\ = 15,12 \%$$

**Lampiran 4****Perhitungan Net Profit Margin**

a. Sebelum Diversifikasi Produk, tahun 1993 sampai dengan 1997

$$\begin{aligned} \text{Net Profit Margin}_{1993} &= \frac{29.892.977}{75.380.000} \times 100 \% \\ &= 39,66 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Net Profit Margin}_{1994} &= \frac{43.584.182}{95.910.000} \times 100 \% \\ &= 45,44 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Net Profit Margin}_{1995} &= \frac{61.936.364}{126.240.000} \times 100 \% \\ &= 49,06 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Net Profit Margin}_{1996} &= \frac{117.238.842}{214.400.000} \times 100 \% \\ &= 54,68 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Net Profit Margin}_{1997} &= \frac{95.924.822}{183.635.000} \times 100 \% \\ &= 52,24 \% \end{aligned}$$

b. Setelah Diversifikasi Produk, tahun 1998 sampai dengan 2000

$$\begin{aligned} \text{Net Profit Margin}_{1998} &= \frac{174.234.466}{307.465.000} \times 100 \% \\ &= 56,67 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Net Profit Margin}_{1999} &= \frac{234.502.996}{406.945.000} \times 100 \% \\ &= 57,63 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Net Profit Margin}_{2000} &= \frac{366.793.980}{614.890.000} \times 100 \% \\ &= 59,65 \% \end{aligned}$$