

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Perhotelan merupakan salah satu industri yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi dan pariwisata di Indonesia. Menurut **Sulastiyono (2011:5)** Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Menurut **Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM**

37/PW.340/MPPT Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Hotel sebagai industri yang bergerak di bidang jasa harus menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang terampil, dan pengelolaan secara profesional. Maka dari itu hotel memiliki beberapa departemen yaitu, *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Marketing and Sales, Accounting, Human Resources, , Engineering, Security (Sulastiyono)*. Departemen tersebut mempunyai fungsi dan tugasnya masing-masing untuk menunjang kelancaran operasional hotel. Salah satu departemen yang berperan penting dalam kelancaran operasional hotel adalah *Accounting Departement. Accounting Department* bertugas untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, mengklasifikasikan, mencatat transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan, sehingga dapat menghasilkan informasi yaitu laporan

keuangan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (Thomas Sumarsan : 2013).

Accounting Department di hotel bertanggung jawab mengendalikan kegiatan operasional keuangan hotel dari pemasukan dan pengeluaran hotel sehingga menghasilkan laporan keuangan. *Accounting Department* memiliki beberapa bagian yaitu, *Financial Controller, Chief Accounting, Junior Accounting, Income Audit, General Cashier, Account Receivable, Account Payable, Cost Control, Purchasing, Receiving, dan Storekeeper*. Pada umumnya *Accounting Department* dibagi menjadi dua *section*, yaitu *revenue* dan logistik. *Section* logistik bertugas untuk memenuhi semua kebutuhan hotel mulai dari pembelian barang, penerimaan barang, penyimpanan barang, pendistribusian barang, dan pembayaran barang kepada *supplier*. *Section revenue* bertugas mencatat semua pemasukan hotel yang berasal dari penjualan kamar, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya di hotel, dan melakukan penagihan pembayaran kepada tamu.

Section logistik sangat penting bagi hotel, termasuk Best Western Papilio Hotel, bagian dari *section* logistik yaitu *purchasing*. *Purchasing* bertugas untuk memenuhi kebutuhan hotel (pembelian barang) pembelian barang dilakukan berdasarkan *Purchase Request* (PR) dan *Daily Market List* (DML) / barang yang digunakan jangka waktu dekat misalnya sayur, buah, daging. Kemudian *purchasing* membuat *Purchase Order* (PO) untuk kemudian dilakukan proses pembelian barang. Setelah melakukan pembelian barang maka *supplier* akan mengirimkan pesanan yang telah dibuat kemudian barang diterima dan di cek oleh *receiving* (penerimaan barang). Pengecekan barang dilakukan berdasarkan *Purchase Order* (PO), nota, jumlah, kualitas dan diawasi langsung oleh *cost control*, karena kualitas barang yang diterima harus sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan hotel. Apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan PO, nota, jumlah, dan kualitas maka *receiving* berhak menolak barang tersebut dan meminta retur, apabila barang yang diterima memiliki kesalahan atau

perbedaan harga pada nota dan PO barang tersebut tetap diterima oleh *receiving*, kemudian *receiving* menyampaikan kepada *purchasing* dan *cost control* karena telah terjadi kesalahan harga pada nota dan di sampaikan kepada *supplier* untuk konfirmasi apakah betul ada perubahan harga pada nota.

Kesalahan harga pada nota dan PO kerap terjadi terutama pada barang-barang yang memiliki harga sering berubah, misalnya pada telur, sayur, buah, dan barang lain karena faktor tertentu. Hal tersebut jika tidak segera diselesaikan maka akan berdampak kepada *account payable* atau bagian yang bertugas untuk melakukan pembayaran kepada *supplier*, dan akan berdampak pada terlambatnya pembayaran kepada *supplier*.

Keterlambatan pembayaran merupakan kesalahan yang terjadi secara internal atau eksternal. Secara internal mungkin ada kesalahan harga pada nota atau PO dan ada form yang belum selesai dikerjakan entah itu oleh *receiving*, *purchasing*, atau *cost control*. Kurangnya koordinasi pada setiap bagian yang bertugas di logistik hotel (*purchasing*, *receiving*, *cost control*, *account payable*). Secara eksternal yang sering terjadi yaitu pihak *supplier* lupa mengganti harga barang yang berubah, kemudian ketika melakukan pengiriman tidak disertai dengan *invoice* tetapi hanya ada surat jalan, dan tidak kunjung melakukan penukaran Tanda Terima Penagihan (TT). Oleh karena itu *section* logistik harus memiliki komunikasi yang baik untuk menunjang kelancaran operasional hotel supaya dapat meminimalisir kesalahan.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, *section* logistik sangat berpengaruh dalam kelancaran operasional hotel terutama pada proses pembelian barang. Penulis menemukan permasalahan yang kerap terjadi di *section* logistik yaitu sering terjadinya kesalahan harga pada nota dan juga kurangnya koordinasi antar *staff* yang mengakibatkan miskomunikasi. Maka dalam menunjang kelancaran operasional hotel dan jembatan antara pihak hotel dengan *supplier*, *section* logistik harus mempunyai komunikasi yang baik guna menunjang kelancaran operasional hotel untuk

meminimalisir terjadinya miskomunikasi yang dapat berdampak pada kegiatan operasional hotel dan pembayaran kepada *supplier*. Berdasarkan fenomena diatas maka judul tugas akhir ini adalah “PERAN *SECTION LOGISTIK ACCOUNTING DEPARTMENT* DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL BEST WESTERN PAPILO HOTEL”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peranan *section* logistik dalam menunjang kelancaran dan kegiatan operasional Best Western Papilio Hotel?

1.3 Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir bagi mahasiswa :

1. Untuk mengetahui alur pembelian barang di hotel.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani kesalahan harga yang terjadi pada nota.
3. Untuk mengetahui bagaimana kerjasama yang baik pada *section* logistik.
4. Untuk mengetahui proses kegiatan operasional pada *section* logistik.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang ingin didapatkan, yaitu :

a. Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Mengukur kemampuan mahasiswa guna menghadapi dunia kerja setelah lulus dalam hal *soft skill* dan *hard skill*.
2. Menambah wawasan dan pengalaman bagi mahasiswa agar dapat meningkatkan keterampilan yang sudah di dapat saat Praktik Kerja Lapangan sehingga dapat menjadi tenaga kerja yang berkualitas.
3. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam mempraktekan langsung keahlian dan keterampilan yang dimiliki.

b. Manfaat Bagi Fakultas

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Universitas Airlangga khususnya Prodi Diploma III Manajemen Perhotelan.
2. Menjalinkan kerjasama antara pihak Universitas Airlangga dengan Best Western Papilio Hotel dalam memberi ilmu pengetahuan kepada mahasiswa melalui Praktik Kerja Lapangan.
3. Dapat mengetahui kebutuhan tenaga kerja yang diinginkan oleh perusahaan.

c. Manfaat Bagi Hotel

1. Hotel akan mendapat bantuan dalam menjalankan kegiatan operasional dari mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan.
2. Menjalinkan kerjasama antara pihak hotel dengan pihak universitas sehingga hotel tersebut terkenal oleh kalangan akademis.
3. Untuk mewujudkan peran hotel dalam peningkatan Sumber Daya Manusia melalui lembaga pendidikan.

d. Manfaat Bagi Pembaca

1. Memberikan informasi kepada pembaca mengenai deskripsi kerja pada bagian *Accounting Department*, khususnya pada *section* logistik di Best Western Papilio Hotel.
2. Memberikan referensi kepada pembaca mengenai masalah-masalah yang terjadi pada bagian *Accounting Department*, khususnya pada *section* logistik.
3. Sebagai bahan bacaan mahasiswa Diploma III Manajemen Perhotelan agar mahasiswa dapat mempertimbangkan dengan baik bagian mana yang sesuai dan persiapan sebelum melakukan Praktik Kerja Lapangan.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Hotel

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya (**Agus Sulastiyono, 2006:5**).

Pengertian hotel Menurut **Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53 / HM001 / MPEK/2013** tentang standar usaha hotel mengatakan bahwa “Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Menurut **Tarmoezi (2000)** penentuan jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis berikut ini :

1. City Hotel

City hotel biasanya terletak di perkotaan, yang biasanya digunakan masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu pendek. City hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya city hotel dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut. Contoh city hotel di Surabaya yaitu Best Western Papilio Hotel, dan Alana Hotel.

2. Residential Hotel

Hotel residen biasanya terletak di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, namun mudah untuk mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Biasanya hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Hotel residen dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal

yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga. Contoh residential hotel di Surabaya yaitu, Verwood Hotel, dan Oakwood Hotel 3. Resort Hotel

Resort Hotel merupakan hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi pantai, di tepi danau atau ditepi aliran sungai. Hotel ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi. Contoh resort hotel di Surabaya yaitu, Bumi Surabaya City Resort, dan Novotel Surabaya 4. Motel (Motor Hotel)

Motel berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya atau berada di pinggiran jalan raya dekat pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini biasanya diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Contoh motel di Indonesia yaitu, Surf Motel Bali.

1.5.2 Departemen Dalam Hotel

Menurut **Tarmoezi (2000)**, secara umum hotel berbintang memiliki beberapa *department*, antara lain sebagai berikut :

1. *Front Office Department*

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak *check in*.

Adapun seksi-seksi di *Front Office Departement* adalah sebagai berikut :

- a. *Reservation*
- b. *Reception*
- c. *Telephone Operator*
- d. *Front Office Cashier*
- e. *Concierge/Bell Boy*

- f. *Information section*
- g. *Guest Relation Officer*

2. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. *Food & Beverage Department* dibagi beberapa bagian diantara lain :

a. *Food & Beverage Production*

Food & Beverage Production adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

b. *Food & Beverage Service*

Food & Beverage Service adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *Food & Beverage Service* dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu

- 1) *Food Service*
- 2) *Beverage Service*

3. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain : a. *Floor Section*

- b. *Public Area Section*
- c. *Linen/uniform Section*
- d. *Laundry section*
- e. *Gardener section*
- f. *Swimming pool section*

4. *Human Resource Department*

Human Resource Department adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*. serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

5. *Engineering Department*

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

6. *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Department adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

7. *Accounting Departement*

Accounting Departement adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel. *Accounting* dibagi menjadi dua bagian antara lain :

- 1) Revenue
 - a. *General Cashier*
 - b. *Income Audit*
 - c. *Account Receivable*
- 2) Logistik
 - a. *Purchasing*
 - b. *Receiving*
 - c. *Storekeeper*
 - d. *Cost Control*
 - e. *Account Payable*

1.5.3 *Accounting*

Menurut **Thomas Sumarsan (2013 : 1)** menjelaskan bahwa Akuntansi adalah suatu seni untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, mengklasifikasikan, mencatat transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan, sehingga dapat menghasilkan informasi yaitu laporan keuangan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Bagian *accounting* di hotel bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan hotel, mulai dari pemasukan dan pengeluaran. Adapun bagian dari *accounting* beserta tugasnya antara lain :

1) *Revenue*

a. *General Cashier (GC)*

Tugas utama *General Cashier* adalah mengelola *petty cash* di sebuah hotel, sehingga semua transaksi pembelian yang dilakukan secara cash dan pengeluaran uang untuk pembayaran hutang dan pembayaran pajak, air, listrik, telepon akan direkapitulasi oleh seorang *General Cashier*. Bisa dikatakan juga kalau seorang *General Cashier* ini adalah bendaharanya hotel.

b. *Income Audit (IA)*

Tugas utama seorang IA adalah memverifikasi kesesuaian transaksi keuangan yang berasal dari *Cashier Restaurant* dan bagian *reception*. Selain itu, seorang IA ini akan merekap berapa uang masuk yang berasal dari penjualan kamar, penjualan menu yang berada di restaurant dan penjualan *ball room (hall room)* hotel. Tugas seorang IA adalah melakukan tindak lanjut (*double check*) dari kegiatan *auditing* yang dilakukan oleh seorang *Night Auditor*.

c. *Account Receivable* (Staf Piutang/AR)

Tugas utama seorang AR adalah mengelola piutang hotel yang berasal dari transaksi reservasi dan *booking* kamar. Seorang AR ini juga memiliki tugas untuk menagih piutang apabila piutang tersebut sudah memasuki jatuh tempo dan mencatat transaksi pembayaran dengan menggunakan *EDC* maupun menggunakan *giro check*.

2) Logistik

a. *Purchasing*

Hampir sama dengan tugas *Buyer*, seorang *Purchasing* juga melakukan pembelian. Tetapi pembelian oleh *Purchasing* ini melalui pesanan ke *supplier* sesuai dengan *purchase order* yang dibuatnya dan dilakukan secara kredit dengan termin yang sudah disepakati.

Selain itu, seorang *Purchasing* ini juga memiliki tugas untuk mengadakan tender *supplier* dan memilih *supplier* dengan persetujuan *Manager Accounting*.

b. *Receiving*

Tugas seorang *Receiving* ini adalah menerima barang yang diantar oleh *supplier* maupun yang dibeli oleh *Purchasing/Buyer*. Seorang *Receiving* ini akan menyesuaikan antara *purchase order* dari *Purchasing* dengan *delivery order* dari *supplier*. Seorang *Receiving* juga wajib memeriksa kualitas barang yang diantar sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen.

c. *Storekeeper*

Tugas seorang *Storekeeper* adalah mengelola gudang sentral hotel. Barang masuk dan keluar yang berasal dari gudang sentral merupakan wewenang dari *Storekeeper*. Seorang *Storekeeper* ini juga harus melakukan *stock opname* secara berkala dan secara bulanan, sehingga ketersediaan *stock* terjaga sesuai *budget* yang ditetapkan.

d. *Cost Control*

Tugas seorang *Cost Control* adalah melakukan *control* terhadap beban keuangan hotel. Kewenangan seorang *Cost Control* ini adalah membatasi jumlah pembelian dan permintaan pembelian yang berasal dari divisi lain agar tidak terjadi *over budget*. Selain itu, tugas *Cost Control* lainnya adalah memverifikasi data yang di-input oleh *Purchasing* dalam bentuk PO, dari *Storekeeper* dalam bentuk surat pengeluaran barang maupun surat barang masuk.

e. *Account Payable (Bagian Hutang/AP)*

Tugas utama seorang AP adalah mengelola utang hotel. Seorang AP akan melakukan pelunasan atau pembayaran sebagian kepada *supplier* apabila utang tersebut sudah memasuki jatuh tempo. Semua pembelian yang dilakukan secara kredit akan diproses oleh AP. Seorang AP akan selalu berkoordinasi dengan sub divisi logistik dalam pengelolaan hutang kepada *supplier*.

1.5.4 Logistik

Logistik adalah suatu ilmu pengetahuan atau seni dalam melakukan proses penyimpanan, penyaluran, pemeliharaan, dan penghapusan terhadap berbagai barang atau alat tertentu.

1.5.5 *Supplier*

Supplier adalah pihak perorangan/perusahaan yang menjual atau memasok sumber daya dalam bentuk bahan mentah/matang kepada pihak lain, untuk diolah menjadi barang atau jasa tertentu.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Objek PKL (Praktik Kerja Lapangan)

Bidang : *Accounting Department* (Logistik)

Topik : “KELANCARAN OPERASIONAL BEST WESTERN PAPILIO HOTEL”.

Jadwal Kegiatan Penyusunan Tugas Akhir (TA)

Kegiatan	Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	2019				2020				2020				2020				2020				2020							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan PKL																												
Penulisan Laporan PKL																												
Pelaksanaan PKL																												
Penyerahaan Laporan																												

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penyusunan Tugas Akhir

Keterangan :

- = Persiapan PKL
- = Perencanaan judul dan penyusunan tugas akhir
- = Pelaksanaan PKL dan penyusunan tugas akhir
- = Penyerahan tugas akhir

2. Subjek PKL (Praktik Kerja Lapangan)

“BEST WESTERN PAPILIO HOTEL”

Jl. Ahmad Yani No.176-178, Gayungan, Surabaya

3. Alasan memilih Best Western Papilio Hotel sebagai tempat dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan karena Best Western Papilio merupakan *International Hotel Chain*, memiliki jaringan hotel yang banyak di Indonesia, banyak alumni yang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Best Western Papilio Hotel dan memiliki kesempatan besar untuk langsung bekerja di Best Western Papilio Hotel.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan mengambil bentuk studi kasus. Juga dikemukakan juga orientasi teoritis, yaitu landasan berfikir untuk memahami makna suatu gejala. (Dwiloka & Riana, 2005 : 77). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Artinya penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. (Saryono : 2010). Sedangkan teknik Pengumpulan data yang digunakan :

1. Observasi Langsung

Pengumpulan data dengan observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan cara menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat lain untuk keperluan tersebut, dengan melakukan pengamatan secara langsung ini maka penulis akan memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan ini.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan wawancara dilakukan dengan cara memperoleh secara langsung dari responden dengan cara berkomunikasi secara bertatap muka. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan *Chief Accounting, Jr.Accounting*, dan *staff section* logistik.

3. Kepustakaan

Pengumpulan data secara kepustakaan diperoleh dengan menggunakan buku atau bahan lain yang dapat digunakan sebagai data pustaka penulisan laporan.

4. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara mengambil gambar atau foto yang diperoleh dalam arsip hotel.

1.6.3 Analisis Data

Teknik analisis data adalah kegiatan analisis dalam penelitian yang dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari instrument penelitian, yang terdiri dari catatan, rekaman, dokumen, tes, dan sebagainya (Moleong : 2007). Dalam suatu penelitian ada dua jenis penelitian yaitu, teknik analisis data kualitatif dan teknik analisis data kuantitatif.

1. Teknik Analisis Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data dari penjabaran kata verbal yang tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka. Data kualitatif memberikan dan menunjukkan objek data yang dilakukan dengan wawancara, transkrip, catatan, audio, video, gambar, dan dokumen.

2. Teknik Analisis Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung sebagai variabel bilangan atau angka, biasanya digunakan untuk meneliti sampel atau populasi. Teknik analisis data kuantitatif terdiri dari dua metode :

- Analisis Kuantitatif Deskriptif
- Analisis Kuantitatif Inferensial