

ABSTRAK

PERANAN *CONTROLLER* DALAM PENGENDALIAN KUALITAS
GUNA MEMINIMALKAN PRODUK CACAT
(Studi Kasus pada PT. PERTAMINA (PERSERO)
Gas Domestik Region II, Jakarta)

Kualitas produk merupakan salah satu elemen penting bagi perusahaan, sehingga pengendalian terhadap kualitas produk pun merupakan suatu hal yang tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya pihak kompeten yang dapat menangani masalah pengendalian kualitas. Di sinilah seorang *controller* diharapkan perannya dalam membantu pihak manajemen untuk melakukan pengendalian khususnya terhadap kualitas produk perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan fungsi *controller* yang tidak hanya terbatas pada akuntansi saja, tetapi juga diharapkan untuk mampu melakukan upaya-upaya pengendalian menyangkut kualitas produk, walaupun pengambilan keputusan dan tanggung jawab akhir terletak pada pimpinan.

Penelitian dilakukan pada PT. PERTAMINA (PERSERO) Gas Domestik Region II yang berlokasi di Jalan Yos Sudarso Plumpang, Jakarta Utara. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui kememadainan pengendalian kualitas pada perusahaan, dan (2) untuk mengetahui peranan *controller* dalam pengendalian kualitas guna meminimalkan produk cacat.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analitis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data untuk memberikan gambaran keadaan perusahaan yang sebenarnya dan memperjelas masalah-masalah yang diteliti. Data yang diperlukan diperoleh melalui penelitian kepustakaan untuk memperoleh landasan teoritis yang digunakan sebagai bahan acuan dalam menganalisis data dan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara pengajuan kuesioner, wawancara, dan observasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, maupun hasil perhitungan persentase jawaban kuesioner sebesar 68.07%, dapat ditarik kesimpulan bahwa *controller* pada PT. PERTAMINA (PERSERO) Gas Domestik Region II berperan dalam pengendalian kualitas guna meminimalkan produk cacat. Dengan demikian, hipotesis yang dikemukakan, yaitu *controller* berperan dalam pengendalian kualitas guna meminimalkan produk cacat dapat diterima.

Kata kunci: Peranan *Controller*, Pengendalian Kualitas, Meminimalkan Produk Cacat.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Rerangka Pemikiran	5
1.6 Metodologi Penelitian	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Peranan	11
2.2 <i>Controllershhip</i> Sebagai Suatu Fungsi	12
2.2.1 Pengertian <i>Controller</i>	12
2.2.2 Fungsi <i>Controller</i>	13
2.2.3 Tanggung Jawab <i>Controller</i>	19

2.2.4 Kualifikasi <i>Controller</i>	19
2.3 Konsep Pengendalian	21
2.3.1 Definisi Pengendalian	21
2.3.2 Tujuan Pengendalian	22
2.3.3 Definisi dan Tujuan pengendalian Intern	23
2.3.4 Keterbatasan Pengendalian Intern	24
2.3.5 Unsur Pengendalian Intern	25
2.4 Kualitas Produk	26
2.4.1 Definisi Kualitas	26
2.4.2 Perspektif Terhadap Kualitas	30
2.4.3 Keuntungan Kualitas	32
2.5 Pengendalian Kualitas	34
2.5.1 Definisi Pengendalian Kualitas	34
2.5.2 Proses Pengendalian Kualitas	36
2.5.3 Tanggung Jawab Manajemen Terhadap Kualitas Produk	37
2.6 Produk Cacat	37
2.6.1 Definisi Produk Cacat dan Cacat Nol	37
2.6.2 Cacat Kronis dan Cacat Sewaktu-Waktu	37
2.6.3 Cacat yang Ditimbulkan oleh Manajemen dan Pekerja	39
2.6.4 Biaya Kualitas yang Ditimbulkan Akibat Produk Cacat	40
2.7 Hubungan <i>Controller</i> dengan Efektivitas Pengendalian Kualitas	41
2.7.1 Kaitan <i>Controller</i> dengan Pengendalian Kualitas	41

2.7.2 Kaitan Pengendalian Kualitas dengan Minimalnya	
Produk Cacat	43
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Objek Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian	45
3.2.1 Metode Pengumpulan Data	46
3.2.2 Penentuan Responden	47
3.2.3 Operasionalisasi Variabel	48
3.2.4 Analisis Pengujian Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Sejarah Perusahaan	56
4.2 Kegiatan Perusahaan	58
4.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	59
4.3.1 Struktur Organisasi	59
4.3.2 Uraian Tugas	67
4.4 Proses Pengendalian Kualitas dalam Perusahaan	77
4.4.1 Penerapan Kebijakan Mutu Perusahaan	77
4.4.2 Cara Pembuatan Tabung Elpiji 12 Kg	78
4.4.3 Syarat Kualitas Tabung	81
4.4.4 Prosedur Pengendalian Kualitas	83
4.4.5 Tindakan Pencegahan	86
4.4.6 Pengendalian Terhadap Produk yang Tidak Sesuai	87
4.4.7 Hal-Hal yang Mempengaruhi Kualitas Tabung Elpiji	

pada Pabrik Tabung Elpiji	88
4.4.8 Tanggung Jawab Manajemen Terhadap Kualitas Produk	92
4.4.9 Kontribusi <i>Controller</i> dalam Pengendalian Kualitas	93
4.5 Analisis Hasil Pengendalian Kualitas Terhadap Kecacatan Tabung Elpiji	94
4.5.1 Membandingkan Sasaran Mutu dengan Realisasi	94
4.5.2 Mencari Penyebab Terjadinya Ketidaksesuaian	98
4.5.3 Mengambil Tindakan Koreksi	98
4.5.4 Kaitan Pengendalian Kualitas dengan Minimalnya Produk Cacat	100
4.6 Analisis Dampak Produk Cacat Terhadap Biaya Produksi	100
4.7 Pengujian Hipotesis	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2-1 Contoh Konflik antar Departemen Fungsional	31
Tabel 2-2 Perbandingan Cacat Kronis dan Cacat Sesaat	39
Tabel 3-1 Indikator Variabel dan Skala Pengukuran	49
Tabel 3-2 Klasifikasi Hasil Perhitungan Persentase Champion	55
Tabel 4-1 Kriteria Rekanan Borongan	89
Tabel 4-2 Kriteria Rekanan Pemasok <i>Spare Part</i> Mesin	89
Tabel 4-3 Data Tabung <i>Repair</i> dan Penyempurnaan Tahun 2008	95
Tabel 4-4 Data Komponen Tabung Afkir Tahun 2008	96
Tabel 4-5 Data <i>Down Time</i> Tahun 2008	97
Tabel 4-6 Jumlah Produksi Tabung Elpiji PTE Tahun 2005	101
Tabel 4-7 Biaya Produksi Tabung Elpiji PTE Tahun 2005	101
Tabel 4-8 Jumlah Produksi Tabung Elpiji PTE Tahun 2006	101
Tabel 4-9 Biaya Produksi Tabung Elpiji PTE Tahun 2006	102
Tabel 4-10 Jumlah Produksi Tabung Elpiji PTE Tahun 2008	102
Tabel 4-11 Biaya Produksi Tabung Elpiji PTE Tahun 2008	102
Tabel 4-12 Hasil Jawaban Kuesioner	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2-1 Keuntungan Mutu Ditinjau dari Pasar	33
Gambar 2-2 Keuntungan Mutu Ditinjau dari Segi Biaya	33
Gambar 2-3 Lingkaran Deming	34
Gambar 2-4 Cacat Kronis dan Cacat Sesaat	38
Gambar 4-1 Struktur Organisasi Pusat	61
Gambar 4-2 Struktur Organisasi Bagian Keuangan	62
Gambar 4-3 Struktur Organisasi Bagian Pemasaran dan Niaga	63
Gambar 4-4 Struktur Organisasi Gas Domestik	64
Gambar 4-5 Struktur Organisasi Gas Domestik Region II	65
Gambar 4-6 Struktur Organisasi Pabrik Tabung Elpiji Plumpang	66
Gambar 4-7 Cara Pembuatan Tabung Elpiji 12 Kg	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner	114
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner	127
Lampiran 3 Kalender Kerja Tahunan: Tahun 2009	132
Lampiran 4 Pelaksanaan Audit Mutu Internal	133
Lampiran 5 Realisasi Pelatihan Pekerja Tahun 2008	134
Lampiran 6 Kuesioner Pelanggan Pabrik Tabung Elpiji	135
Lampiran 7 <i>Lay-Out</i> Mesin-Mesin/ Proses Produksi Pabrik Tabung Elpiji	136
Lampiran 8 Laporan Kegiatan <i>Quality Control</i> Harian	137
Lampiran 9 Hasil Inspeksi dan Uji Penerimaan <i>Blank Plate</i>	138
Lampiran 10 Hasil Inspeksi dan Uji Penerimaan <i>Hand Guard</i>	139
Lampiran 11 Hasil Inspeksi dan Uji Penerimaan Cat Dasar	140
Lampiran 12 Hasil Inspeksi dan Uji Penerimaan Cat Akhir	141
Lampiran 13 Hasil Uji Penerimaan <i>Balancer</i>	142
Lampiran 14 Hasil Uji Penerimaan <i>Wire Electrode</i>	143