

## ABSTRAK

### PERANAN *CONTROLLER* DALAM PENGENDALIAN KUALITAS GUNA MEMINIMALKAN PRODUK YANG CACAT (STUDI KASUS PADA PT. M – BANDUNG)

Pada perusahaan yang relatif kecil dan dikelola sederhana fungsi pengendalian dapat dilakukan secara langsung oleh pemiliknya. Sejalan dengan perkembangan perusahaan, maka aktivitas produksi akan semakin kompleks dan semakin luas ruang lingkup dan permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian pada perusahaan besar, peranan *controller* sangat dibutuhkan untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian dalam memelihara, mengawasi, mengevaluasi, dan memberikan tindakan koreksi apabila terdapat penyimpangan dalam aktivitas produksi.

Penulis melakukan penelitian pada PT. M mengenai produk cacat dan sampai sejauh mana peranan *controller* dalam pengendalian kualitas guna meminimalkan produk yang cacat. PT. M adalah sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang printing kain *georgette*. Dalam perusahaan ini pengendalian kualitas merupakan suatu kegiatan yang sangat perlu dilakukan oleh setiap kegiatan produksi, karena kualitas barang atau jasa hasil produksi perusahaan merupakan cermin keberhasilan perusahaan di mata masyarakat atau konsumen dalam melakukan usaha produksinya.

Pengendalian kualitas bertujuan untuk mengendalikan proses produksi supaya tingkat kesalahan dapat dikurangi dan menjaga juga agar produk yang dihasilkan dapat memiliki kualitas yang baik yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Tetapi pada kenyataannya perusahaan tidak selalu dapat menghasilkan produk yang sempurna, sehingga kadangkala masih terdapat produk cacat yang diberikan kepada konsumen.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikemukakan bahwa dari seluruh hasil produksi, tingkat kecacatan sudah melebihi standar kecacatan yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 2.5%. Kesalahan-kesalahan yang terjadi di perusahaan sebagian besar diakibatkan karena faktor manusia, tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa faktor-faktor lain pun ikut mempengaruhi seperti misalnya bahan baku, mesin, dan lingkungan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disusun, penulis mencoba memberikan saran-saran yang dapat diterapkan dalam perusahaan untuk mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi. Agar pelaksanaan proses pengendalian kualitas dapat berjalan dengan baik perlu didukung juga oleh semua pihak yang terkait yang ada dalam perusahaan. Salah satunya adalah *controller* yang berperan dalam pengendalian kualitas guna meminimalkan produk yang cacat.

Kata Kunci = peranan *controller*, pengendalian kualitas, produk cacat.

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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.....	7
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Peranan.....	10
2.2 <i>Controller</i> .....	11
2.2.1 Pengertian <i>Controller</i> .....	12
2.2.2 Fungsi <i>Controller</i> .....	13

2.2.3 Kualifikasi <i>Controller</i> .....	16
2.2.4 Karakteristik <i>Controller</i> yang Kuat.....	17
2.3 Pengendalian.....	18
2.3.1 Pengertian Pengendalian.....	18
2.3.2 Rerangka Dasar Pengendalian.....	19
2.3.3 Aktivitas Pengendalian.....	20
2.3.4 Elemen-Elemen Pengendalian.....	22
2.3.5 Tujuan Pengendalian.....	22
2.4 Pengendalian Internal.....	24
2.4.1 Pengertian Pengendalian Internal.....	25
2.4.2 Komponen Pengendalian Internal.....	26
2.5 Kualitas.....	33
2.5.1 Pengertian Kualitas.....	33
2.5.2 Prinsip Kualitas.....	34
2.5.3 Perspektif Kualitas.....	36
2.5.4 Dimensi Kualitas.....	37
2.5.5 Biaya-Biaya Kualitas.....	38
2.6 Pengertian Proses.....	39
2.7 Pengertian Produk.....	40
2.8 Pengendalian Kualitas.....	41
2.8.1 Manfaat Pengendalian Kualitas.....	42
2.8.2 Proses Pengendalian Kualitas.....	43

2.8.3 Ruang Lingkup Pengendalian Kualitas.....	44
2.8.4 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	45
2.8.5 Alat-Alat Bantu Dalam Pengendalian Kualitas.....	46
2.9 Hubungan Antara <i>Controller</i> dengan Pengendalian Kualitas.....	49

### BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	52
3.2 Metodologi Penelitian.....	52
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	55
3.2.3 Skala Pengukuran.....	57
3.2.4 Responden dan Sampel.....	62
3.2.5 Analisis Pengujian Hipotesis.....	63
3.2.5.1 Variabel Independen.....	63
3.2.5.2 Variabel Dependen.....	65

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Hasil Pengumpulan Data.....	67
4.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	68
4.2.1 Sejarah Perusahaan.....	68
4.2.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	70
4.2.2.1 Struktur Organisasi PT. M.....	70
4.2.2.2 Uraian Tugas pada PT. M.....	72
4.3 Proses Produksi.....	80

4.4 Kegiatan Pengendalian Kualitas di Perusahaan.....	85
4.4.1 Pengendalian Kualitas Terhadap Bahan Baku.....	85
4.4.2 Pengendalian Kualitas Terhadap Proses Produksi.....	86
4.4.3 Pengendalian Kualitas Terhadap Produk Jadi.....	87
4.5 Kualifikasi <i>Controller</i> pada PT. M.....	88
4.6 Berfungsinya <i>Controller</i> Secara Normatif.....	91
4.7 Kontribusi <i>Controller</i> dalam Pengendalian Kualitas.....	95
4.7.1 Memberikan Bantuan Kepada Manajemen Dalam Menetapkan Pengendalian Kualitas.....	96
4.7.2 Memberikan Bantuan Kepada Manajemen Produksi Dalam Mengukur Standar Kecacatan Produk.....	97
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	127

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner.....	127
Lampiran 2 : Daftar Hasil Kuesioner.....	138
Lampiran 3 : Jenis-Jenis Cacat.....	142
Lampiran 4 : Riwayat Hidup.....	147
Lampiran 5 : Berita Bimbingan Acara.....	148
Lampiran 6 : Surat Penelitian Penyusunan Skripsi.....	149

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Variabel Independen, Skala Pengukuran dan Instrument.....	57
Tabel 3.2 Indikator Variabel Dependen, Skala Pengukuran dan Instrument.....	62
Tabel 4.1 Resume Hasil Pengumpulan Data.....	67
Tabel 4.2 Data Jumlah Produksi tahun 2005.....	97
Tabel 4.3 Data Jumlah Produk Cacat Bulan Februari 2005-April 2005.....	101
Tabel 4.4 Uraian Jenis Cacat Yang Paling Dominan.....	101
Tabel 4.5 Pembagian Golongan Cacat.....	102
Tabel 4.6 Data Produksi Bulan Februari 2005.....	111
Tabel 4.7 Data Produksi Bulan Maret 2005.....	112
Tabel 4.8 Data Produksi Bulan April 2005.....	113

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Perspektif Kualitas.....	37
Gambar 2.2 Strategi Peningkatan Kualitas Mengikuti Siklus Deming PDCA.....	44
Gambar 2.3 Diagram Pareto.....	47
Gambar 2.4 Diagram Fish Bone.....	48
Gambar 2.5 Skema Peranan Controller Dalam Pengendalian Kualitas Guna Meminimalkan Produk Yang Cacat.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. M.....	79
Gambar 4.2 Bagan Aliran Proses Produksi Printing Kain Georgette PT. M.....	84
Gambar 4.3 Diagram Pareto.....	103
Gambar 4.4 Diagram Sebab Akibat Jenis Cacat Kotor.....	105
Gambar 4.5 Diagram Sebab Akibat Jenis Cacat Motif.....	107
Gambar 4.6 Diagram Sebab Akibat Jenis Cacat Warna Tidak Rapi.....	109