ANALISA PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES OPERASIONAL ADMINISTRASI LAPORAN HARIAN

(Studi Kasus Pada Divisi Audit Revenue di PT Securindo Packatama Indonesia)

SKRIPSI

Nama : Yofva Meisy Juliana

NIM : 43118120132

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2023

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

ANALISA PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES OPERASIONAL ADMINISTRASI LAPORAN HARIAN

(Studi Kasus Pada Divisi Audit Revenue di PT Securindo Packatama Indonesia)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana
Jakarta

Nama : Yofva Meisy Juliana

NIM : 43118120132

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2023

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Yofva Meisy Juliana
NIM	:	43118120132
Program Studi	:	S1 Manajemen
Judul Skripsi	:	ANALISA PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES OPERASIONAL ADMINISTRASI LAPORAN HARIAN (Studi Kasus Pada Divisi Audit Revenue di PT Securindo Packatama Indonesia)
Tanggal Sidang	:	27 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10232973

Please Scan QRCode to Verify

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yofva Meisy Juliana

NIM : 43118120132

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Agustus 2023

Yofva Meisy Juliana

NIM : 43118120132

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

ABSTRAK

PT. Securindo Packatama Indonesia merupakan perusahaan jasa parkir dimana selain menyewakan alat parkir atau program parkir yang ada setiap bulannya, kita melaporkan hasil data pendapatan dan lainnya kepada pengguna jasa parkir. Untuk memenuhi permintaan data laporan yang terus–menerus, dalam melakukan proses pengerjaannya harus dilakukan dengan cepat namun sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Cacat Administrasi Operasional bagi keberlangsungan pekerjaan harian hingga bulanan yang dikerjakan oleh Divisi Audit Revenue serta bagaimana pengendalian kualitas dalam mencegah Cacat Administrasi Operasional. Populasi yang digunakan adalah semua laporan harian yang diterima oleh Divisi Audit Revenue dalam periode Mei 2021 – April 2022 dan untuk sampel yang digunakan adalah Cacat Administrasi Operasional periode April 2022. Metode yang digunakan dalam melakukan pengendalian kualitas ini adalah diagram alir (*flow chart*), lembar periksa (*check sheet*), diagram pareto (*pareto chart*) dan diagram sebab-akibat atau tulang ikan (*fishbone*). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Cacat Administrasi Operasional "Referensi" didominasi oleh pengisian Bulan Laporan sebanyak 48 laporan. Dan upaya perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan analisa diagram sebab-akibat serta 5W+1H.

Kata kunci : Pengendalian Kualitas, Cacat Administrasi Operasional, Referensi, Audit Revenue, Diagram Alir, Diagram Pareto, Diagram Sebab-Akibat, 5W+1H

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

ABSTRACT

PT. Securindo Packatama Indonesia is a parking services company where apart from renting out parking equipment or existing parking programs every month, we report the results of income and other data to parking service users. To meet the continuous demand for report data, the process must be carried out quickly but in accordance with the desired quality standards. This research aims to determine the influence of Operational Administrative Defects on the continuity of daily to monthly work carried out by the Revenue Audit Division and how quality control can prevent Operational Administrative Defects. The population used is all daily reports received by the Audit Revenue Division in the period May 2021 – April 2022 and the sample used is Operational Administrative Defects for the period April 2022. The methods used in carrying out this quality control are flow charts, check sheets, Pareto charts and fishbone charts. Based on the results of research conducted, "Reference" Operational Administrative Defects are dominated by 48 reports for the Reporting Month. And improvement efforts that can be made are by using cause-and-effect diagram analysis and 5W+1H.

***Keywords**:* *Quality Control, Operational Administrative Defects, References, Audit Revenue, Flow Charts, Pareto Diagrams, Cause-Effect (Fishbone) Diagrams, 5W+1H*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Analisa Pengendalian Kualitas Pada Proses Operasional Administrasi Laporan Harian** (Studi Kasus Pada Divisi Audit Revenue di PT Securindo Packatama Indonesia)". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Operasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Eri Marlapa, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, pengetahuan, semangat serta nasehat-nasehat yang bermanfaat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai kurang lebih tepat waktu. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang terlibat, diantaranya :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Jakarta.
4. Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE, MM, selaku Dosen pembimbing skripsi sebelumya yang telah memberikan waktu, usaha, arahan, pengetahuan serta semangat kepada penulis.
5. Orang tua penulis (Bun Tjhi Fui dan Indun Sumiati), Adik (Nayla Dhana Rizky) yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan perhatian kepada penulis.
6. Seluruh karyawan dan karyawati Divisi Audit Revenue – PT Securindo Packatama Indonesia yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.
7. Sahabat pengingat, debat dan diskusi (Nisa Arafah) yang telah menjadi pengingat, pemberi dukungan, motivasi dan perhatian tanpa kenal lelah serta

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

membantu mencari sudut pandang lain dalam melanjutkan progress skripsi yang sebelumnya masih jalan ditempat.

8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 34 yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
9. Penulis (Yofva Meisy Juliana) yang telah berusaha keras sampai dititik ini untuk mendapatkan gelar S1 tepat waktu. Terima kasih atas kerja sama dan kerja keras selama ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dari semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Agustus 2023

Yofva Meisy Juliana

NIM : 43118120132

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

DAFTAR ISI

SKRIPSI ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Batasan Masalah Penelitian 8
C. Rumusan Masalah Penelitian 8
D. Tujuan Penelitian 8
E. Kontribusi Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 10
A.Kajian Pustaka 10
1. Manajemen Operasional 10
2. Produksi 12
3. Kualitas 13
4. Pengendalian Kualitas 16
5. *Seven tools* 21
6. Administrasi 25
7. Produk Cacat 30
B. Penelitian Terdahulu 31

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

C. Rerangka Pemikiran 36

BAB III METODE PENELITIAN 38

A. Waktu dan Tempat Penelitian 38

B. Desain Penelitian 38

C. Definisi dan Operasional Variable 40

D. Populasi dan Sampel Penelitian 41

E. Metode Pengumpulan Data 43

F. Metode Analisis Data 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 48

A. Gambaran Umum Objek Penelitian **48**

B. Hasil Analisis Data **63**

C. Pembahasan **78**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 84

A. Kesimpulan **84**

B. Saran **86**

DAFTAR PUSTAKA 88

LAMPIRAN 95

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 2.1	Jurnal Peneitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Data Jenis Cacat operasional administrasi Periode Mei 2021 – April 2022	44
Tabel 4.1	*Check Sheet* Cacat operasional administrasi "Referensi" Periode April 2022	67
Tabel 4.2	Perhitungan Cacat operasional administrasi "Referensi" Periode April 2022	69
Tabel 4.3	Analisis 5W+1H Cacat operasional administrasi "Referensi"	77

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Alur Singkat Proses *Review* Laporan Harian	4
Gambar 1.2	Format Laporan Harian	5
Gambar 1.3	Contoh Cacat operasional administrasi pada Laporan Harian	5
Gambar 1.4	Jumlah Laporan Harian yang diterima dan Jumlah Cacat operasional administrasi pada Laporan Harian Periode Mei 2021 – April 2022	6
Gambar 2.1	Alat Bantu Pengendalian Kualitas	22
Gambar 2.2	Rerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1	Tangkapan Layar Email untuk Kumpulan Laporan Harian	51
Gambar 4.2	Contoh Laporan Harian	52
Gambar 4.3	Alat *Upload* Laporan Harian	52
Gambar 4.4	Proses *Upload* Laporan Harian	53
Gambar 4.5	Proses *Upload* Laporan Harian jika ditemukan Cacat Adminstrasi Operasional	54
Gambar 4.6	Proses *Upload* Laporan Harian jika tidak ditemukan Cacat operasional administrasi	54
Gambar 4.7	Halaman Depan Untuk Pengecekan Data	55
Gambar 4.8	*Menu Site*	57
Gambar 4.9	Menu casual slip bank tunai (Rp 812.000) data Laporan Harian yang telah di *upload*	58
Gambar 4.10	Bukti fisik slip bank penyetoran (Rp 810.000)	59
Gambar 4.11	Menu Ticket Revenue WEB BI	60
Gambar 4.12	Laporan Akhir Harian (LAH)	61
Gambar 4.13	*Pajak Casual Report*	61
Gambar 4.14	*Menu Site*	62
Gambar 4.15	Menu Slip Langganan WEB BI (Sesuai)	62
Gambar 4.16	Bukti Slip Bank Stiker (Income Langganan)	63
Gambar 4.17	Diagram Alir (*Flow Chart*)	65

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

Gambar 4.18	Diagram Pareto Cacat operasional administrasi "Referensi"	70
Gambar 4.19	Diagram Sebab Akibat (*fishbone)* pada jenis kecacatan Referensi	74

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng