

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia merupakan faktor penting yang menentukan kelangsungan hidup suatu badan usaha. Jadi, sebaik apapun suatu system yang diterapkan oleh sebuah perusahaan, inti masalah utamanya adalah sumber daya manusianya. Untuk itu, diperlukan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang sesuai dengan kebutuhan manajemen perusahaan. Sistem ini merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Adanya sistem pengendalian yang baik dalam organisasi dilakukan untuk memastikan bahwa anggota organisasi bertindak dan memiliki keinginan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Salah satu bentuk sistem pengendalian adalah *result control*, yaitu merupakan bentuk pengendalian yang menyangkut pemberian *reward* kepada karyawan yang memiliki prestasi di dalam badan usaha dan pemberian *punishment* atas kinerja yang buruk. *Result Control* akan mempengaruhi kinerja karena dengan adanya penerapan *result control* karyawan akan memperhatikan konsekuensi dari tindakan yang mereka lakukan. *Result control* juga memacu karyawan untuk menciptakan dan mengembangkan bakat serta mendapatkan kedudukan dimana mereka bisa bekerja dengan baik. Ada beberapa elemen dari *result control*, yaitu penentuan dimensi kinerja, pengukuran kinerja, penetapan target kinerja, dan pemberian *reward* dan *punishment*.

PT. Nuplex Raung Resins merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang manufaktur yang terletak di Surabaya. Badan usaha ini menawarkan produk berupa resins yang merupakan bahan baku dalam pembuatan segala macam cat. PT. Nuplex Raung Resins menerapkan *tight result control* dengan penekanan pada penetapan target kinerja dan pemberian *reward* dan *punishment*. Berdasarkan pada *tight result control* yang diterapkan oleh PT. Nuplex Raung Resins, maka pembuatan skripsi ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan *result control tightness* dan pengaruhnya terhadap peningkatan *customer satisfaction* pada divisi marketing PT. Nuplex Raung Resins.

Efektivitas *tight result control* yang diterapkan oleh PT. Nuplex Raung Resins dapat dilihat dari kemampuan *tight result control* di dalam meningkatkan *customer satisfaction* yang membawa dampak positif yaitu tercapainya tujuan perusahaan seperti peningkatan penjualan, perolehan laba yang maksimal, dan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Temuan dari penelitian, menunjukkan bahwa *tight result control* berupa pemberian *reward* dan *punishment* dan penetapan target kinerja efektif dalam meningkatkan *customer satisfaction* pada divisi marketing PT. Nuplex Raung Resins.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkatNya, pertolonganNya, dan perlindunganNya penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana S-1 Program Studi Jurusan Akuntansi Universitas Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik apabila penulis tidak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Sekali lagi, ucapan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus. Semuanya ini dapat berjalan dengan baik hanya oleh karena kasih kurniaMu. Thank You Lord;
2. Drs.ec. Sujoko Efferin, M.Com.(Hons)., M.A.(Econ), Ph.D. sebagai dosen pembimbing skripsi I, yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu lebih, bersedia sabar apabila penulis selalu melakukan kesalahan yang sama dalam pembuatan skripsi hingga berminggu-minggu, memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
3. Papa dan Mama saya tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, doa, semangat setiap hari (khususnya mama) serta kasih sayangnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini;

4. Bapak Johannes Ferry dan Bapak Rudi Setyo, yang telah membantu penulis menggunakan data-data perusahaan sebagai bahan analisis skripsi;
5. Bapak Wiyono Pontjo, yang telah memberikan pelajaran tambahan untuk selalu bersikap rendah hati dan memberikan cerita-cerita pengalaman hidup yang luar biasa;
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya, khususnya dosen jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga bagi penulis;
7. Tim dosen Penguji skripsi dan tim penguji komprehensif. Terima kasih atas nilai yang diberikan kepada penulis;
8. Teman-teman saya tercinta (my best galz), Feliani boboh, Susan cikde dan Evie cilik. Thanx yaaa buat segala support dan dukungannya, kita wisuda sama-sama yaa^^;
9. Fendi, thanx karena selalu menemani penulis baik dalam suka maupun duka, semangat kuliahnya biar cepat lulus!;
10. Teman-teman yang crewet n asik yang baru penulis kenal di ubaya ini, Mimi, Vera, Berlin, Sabrina, Meta, Erlin, Silvi, Inneke, Wilina, Harianto, Harris, Erwin, Sapi. Rekan-rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan semangat dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun skripsi ini, namun penulis juga mengalami beberapa keterbatasan yang menimbulkan kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan di kemudian hari. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Surabaya, Mei 2008

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Tujuan Studi.....	5
1.3 Manfaat Studi.....	6
1.4 Ruang Lingkup Pembahasan.....	8
1.5 Organisasi Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Sistem Pengendalian Manajemen.....	12
2.1.1 Definisi Sistem Pengendalian Manajemen.....	12
2.1.2 Masalah-masalah Pengendalian.....	14
2.1.3 Bentuk-bentuk Sistem Pengendalian Manajemen.....	15
2.2 <i>Result Control</i>	17
2.2.1 Elemen <i>Result Control</i>	20
2.3 <i>Tight Result Control</i>	23
2.4 <i>Control Tightness (or Looseness)</i>	28
2.5 <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.5.1 Proses Kepuasan Pelanggan.....	35
2.5.2 Berbagai elemen pemberi Kepuasan kepada Pelanggan.....	37
2.6 Pengembangan Teori : Hubungan <i>Tight Result Control</i> terhadap peningkatan <i>Customer Satisfaction</i>	42
2.7 Konklusi.....	46
BAB III DESAIN DAN JADWAL STUDI.....	50

BAB IV GAMBARAN UMUM PT. NUPLEX RAUNG RESINS SERTA IMPLEMENTASI RESULT CONTROL TIGHTNESS PADA DIVISI MARKETING PT. NUPLEX RAUNG RESINS DI SURABAYA..... 66

4.1 Gambaran Umum PT. Nuplex Raung Resins.....	66
4.2 Tujuan PT. Nuplex Raung Resins.....	69
4.3 Struktur Organisasi dan Job Description.....	71
4.4 Sumber Daya Manusia PT. Nuplex Raung Resins.....	77
4.4.1 Jumlah karyawan PT. Nuplex Raung Resins.....	77
4.4.2 Cuti, ijin, sakit.....	78
4.5 <i>Result Control</i>	80
4.5.1 <i>Result Control</i> yang diterapkan di divisi marketing PT. Nuplex Raung Resins.....	81
4.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Result Control Tightness</i>	100
4.6.1 <i>Tight Result Control</i> yang diterapkan di divisi marketing PT. Nuplex Raung Resins.....	102
4.7 Konklusi.....	119

BAB V ANALISIS PENERAPAN RESULT CONTROL TIGHTNESS DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA DIVISI MARKETING PT. NUPLEX RAUNG RESINS DI SURABAYA.....122

5.1 <i>Customer Satisfaction</i> pada divisi Marketing PT. Nuplex Raung Resins.....	122
5.2 Hal-hal yang mempengaruhi tingkat <i>Customer Satisfaction</i> pada divisi Marketing PT. Nuplex Raung Resins.....	135
5.2.1 Berbagai entitas lain yang dapat mempengaruhi tingkat <i>customer satisfaction</i>	144
5.3 Peranan <i>Result Control Tightness</i> dalam meningkatkan <i>Customer Satisfaction</i> pada divisi Marketing PT. Nuplex Raung Resins.....	155
5.4 Implikasi Teoritis pemahaman tentang hubungan antara <i>Result Control Tightness</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	161
5.5 Konklusi.....	170

BAB VI KONKLUSI..... 177

6.1 Temuan – temuan penting.....	177
6.2 Implikasi Teoritis	183
6.3 Keterbatasan Studi	187
6.4 Harapan Bagi Studi Selanjutnya	187

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Desain Studi.....	58
Tabel 3.2 Jadwal Studi.....	63
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan tiap departemen pada PT. Nuplex Raung Resins....	77
Tabel 4.2 Jumlah hak cuti setiap karyawan PT. Nuplex Raung Resins berdasarkan masa kerjanya.....	79
Tabel 4.3 Perhitungan jumlah bonus karyawan divisi marketing PT. Nuplex Raung Resins.....	100



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Atribut dari Proses kepuasan Pelanggan.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Nuplex Raung Resins.....	72
Gambar 4.2 Struktur Organisasi divisi penjualan dan marketing PT. Nuplex Raung Resins.....	73
Gambar 4.3 Slip Penerimaan Gaji karyawan PT. Nuplex Raung Resins.....	78
Gambar 5.1 Hubungan Penerapan <i>Result Control Tightness</i> dalam meningkatkan <i>Customer Satisfaction</i>	166

