

**PENGENDALIAN MUTU SEBAGAI UPAYA
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. INDOMOBIL SUZUKI INTERNATIONAL
PLANT TAMBUN II-R4**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Salah Satu Tugas Akademik
Dan Melengkapi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Oleh

WAHYUNUDIN

No. Pokok : 94410001
Nir m : 943123340250001



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
1999**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : WAHYUNUDIN

No. Pokok : 94410001

NIRM : 943123340250001

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Perdagangan

Judul Skripsi : Pengendalian Mutu Sebagai Upaya Mempertahankan
Loyalitas Pelanggan Pada PT. Indomobil Suzuki International
Plant Tambun II-R4

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan Panitia
penguji Skripsi

Jakarta, April 1999

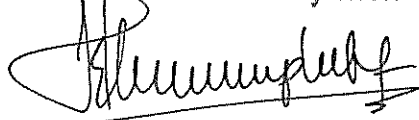
Menyetujui,

1. Pembimbing Materi


(Drs. Fausi Baisyir, MM)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen


(Dra. Endang Tri Pujiastuti)

2. Pembimbing Teknis


(Sukardi, SE)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengendalian Mutu Sebagai Upaya Mempertahankan
Loyalitas Pelanggan Pada PT. Indomobil Suzuki International
Plant Tambun II-R4

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : WAHYUNUDIN

No. Pokok : 94410001

NIRM : 943123340250001

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Perdagangan

Telah diujikan dihadapan Panitia Penguji Skripsi pada tanggal

Jakarta, April 1999

Panitia Penguji Skripsi

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Chalid Ismail, SE	Ketua
2. Drs. Soeroso	Anggota
3. Drs. Fauzi Baisyir, MM	Anggota

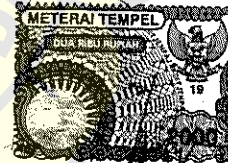
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa karya tulis ini yang berupa skripsi dengan judul : "Pengendalian Mutu Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan", benar merupakan hasil penelitian langsung dan bukan saduran maupun jiplakan.

Apabila dikemudian hari diketemukan di luar pernyataan ini, penulis bersedia mempertanggung jawabkan.

Yang menyatakan,

Penulis,



Wahyunudin

ABSTRAKSI

- (A) Nama : WAHYUNUDIN
(B) No. Pokok : 94410001
NIRM : 943123340250001
(C) Judul : Pengendalian Mutu Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II-R4.
(D) Judul Halaman : x + 76 Halaman : 5 Tabel ; 6 Gambar
(E) Kata Kunci : Pengendalian Mutu Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

(F) Alasan dan Tujuan Penelitian :

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui " Bagaimana Pengendalian Mutu Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II-R4".

Metode penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian yaitu riset kepustakaan dan riset lapangan yaitu untuk memperoleh data yang sifatnya kualitatif maupun kuantitatif. Penulis juga menggunakan metode analisa data statistik dengan model korelasi.

Hasil penelitian

Terjadinya penjualan di pengaruhi oleh Claim, ini menunjukkan semakin banyak penjualan semakin banyak pula Claim yang masuk ke PT. Indomobil Suzuki International. Keadaan ini dapat dibuktikan dengan uji korelasi sebesar 0,26 yang berarti bahwa nilai r mendekati satu yang memiliki hubungan yang cukup kuat.

Kesimpulan

Pengendalian Mutu pada PT. Indomobil Suzuki International sepenuhnya menjadi tanggung jawab Departemen Quality Control, di mana bagian Quality Control ini mempunyai personil pada tiap-tiap bagian produksi (*Pressing, Welding, painting dan Assembling*).

Saran

Untuk peningkatan terhadap mutu produk PT. Indomobil Suzuki International, perusahaan harus mempunyai standar sistem mutu dan jaminan mutu kepada pelanggan yang diterapkan pada bidang produksi, perakitan dan pelayanan.

Mengetahui,
Pembimbing Materi

(Drs. Fauzi Baisyir, MM)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT dengan bimbingan dan kasih sayang-Nya yang telah diberikan, sehingga melalui liku-liku yang tidak ringan, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah dalam rangka mengakhiri pendidikan jenjang S1 (Strata Satu) di Sekolah Universitas Darma Persada Jakarta.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna.

Dalam kesempatan penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Shanti Danu, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta.
2. Bapak/ Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi yang telah mengantarkan kami sampai pada terselesainya jenjang S1.
3. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku Dosen Pembimbing materi yang telah meluangkan waktu memberikan petunjuk dan bimbingan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Sukardi, SE, selaku Dosen Pembimbing Teknis hingga skripsi ini selesai.

5. Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, selaku Ketua Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta.
6. Bapak I. Nyoman Artawijaya dan segenap staf PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II-R4.
7. Ayah, Ibu, Abah dan Nita yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Darma Persada Jakarta.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih serta memohon kepada Allah SWT, semoga budi baik dan jasa yang telah diberikan akan dibalas oleh Allah SWT, Amin.

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, April 1999



Wahyunudin

DAFTAR ISI

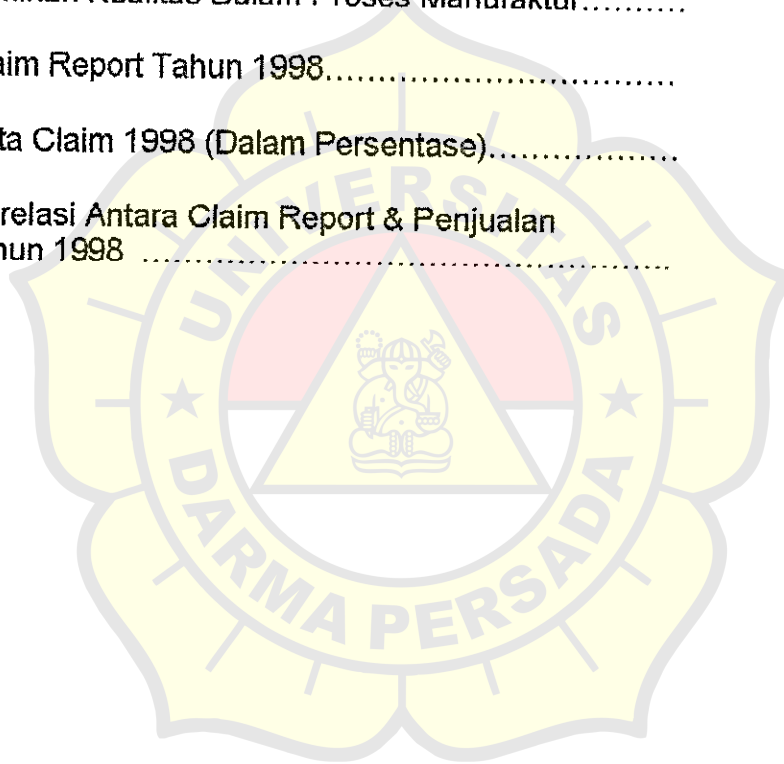
	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAKSI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Ruang Lingkup	4
D. Metode Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Pengambilan Mutu	10
B. Perkembangan Pengendalian Mutu	12
C. Maksud dan Tujuan pengendalian Mutu	15

	D. Fungsi Pengendalian Mutu	19
	E. Mutu Sebagai Syarat kepuasan Pelanggan	20
BAB III	TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	22
	A. Sejarah Berdiri dan Perkembangan Perusahaan	22
	B. Struktur Organisasi Perusahaan	30
	C. Bidang Usaha	33
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN	35
	A. Dasar-dasar Pemikiran Quality Control Pada PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II - R4	35
	B. Peranan Departemen Quality Control pada PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II - R4	37
	C. Mutu Yang di Inginkan Oleh Pelanggan	39
	D. Pengendalian Mutu Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II-R4	45
	E. Permasalahan dan Penanggulangan Masalah	69
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	75
	A. Kesimpulan	75
	B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4-1 Kerangka Dasar ke Tiga Fungsi Inspeksi.....	51
Tabel 4-2 Jaminan Kualitas Dalam Proses Manufaktur.....	52
Tabel 4-3 Claim Report Tahun 1998.....	70
Tabel 4-4 Data Claim 1998 (Dalam Persentase).....	72
Tabel 4-5 Korelasi Antara Claim Report & Penjualan Tahun 1998	73



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 4-1	Proses Pengendalian Kualitas.....	47
Gambar 4-2	Aliran Informasi Aktivitas	64
Gambar 4-3	Keluhan Pelanggan Atas Desain Part	65
Gambar 4-4	Bagan Sistim Pengendalian Keluhan Pelanggan	66
Gambar 4-5	Alur Flow Chart Claim	67
Gambar 4-6	Diagram pareto Tahun1998	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, laju pertumbuhan industri dan kemajuan teknologi yang dapat diserap dan dikuasai di negara kita semakin cepat sebagai akibat dari perkembangan penduduk yang semakin pesat, maka banyak industri baik kecil, sedang maupun besar melakukan pelbagai kegiatan dalam merebut pangsa pasar. Karena tingkat persaingan yang semakin lama semakin kompleks dan ditambah lagi dunia kini dilanda resesi yang berkepanjangan yang mengakibatkan industri-industri bersaing untuk mendapatkan pasaran produk yang dihasilkan, sehingga masalah kualitasnya sering terabaikan demi kepentingan tersebut. Padahal konsep pemikiran semacam itu salah, dan tidak baik untuk diterapkan dalam dunia industri sebab dapat merugikan para konsumen yang memakai produk tersebut dan dampak lain yang timbul mungkin perusahaan itu akan hilang kesempatan dalam memasarkan produknya.

Jika kita lihat, maka sudah banyak industri-industri yang mengalami kehancuran karena tidak mampu bersaing dengan perusahaan lain yang menghasilkan atau memproduksi produk yang sejenis. Hal ini bukan saja disebabkan karena produk yang ditawarkan terlalu mahal harganya, akan

tetapi pelayanannya sering tidak memuaskan konsumen, sebab mutu dan produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan keinginan mereka.

Dalam hal ini PT. Indomobil Suzuki International yang berlokasi di Jalan Diponegoro km 38,2 merupakan salah satu Perusahaan / Industri yang bergerak dalam usaha industri komponen dan perakitan kendaraan bermotor merk Suzuki, baik roda dua (motor) maupun roda empat (mobil). Sejak berdirinya PT. Indomobil Suzuki International sampai dengan kurun waktu awal tahun 1997 laju perkembangan PT. Indomobil Suzuki International semakin meningkat hal ini terlihat dari hasil produksi dan penjualan (permintaan pasar) yang meningkat, walau dalam kurun waktu akhir tahun 1997 sampai tahun 1998 laju perkembangan PT. Indomobil Suzuki International menurun drastis akibat krisis moneter yang melanda negara Indonesia .

Dengan kondisi seperti diatas, apabila PT. Indomobil Suzuki International harus bertahan (*survive*) dalam keadaan ekonomi yang melanda Indonesia maka untuk meningkatkan perkembangannya PT. Indomobil Suzuki International harus senantiasa memelihara dan meningkatkan mutu produk yang dihasilkan agar para konsumen yang telah dan akan memakai produk tersebut tetap menjadi pelanggan.

PT. Indomobil Suzuki International dalam menghasilkan produk-produknya harus melalui beberapa proses produksi sehingga dimungkinkan terdapat masalah dalam pengendalian kualitas pada bagian proses produksi

seperti : *Proses Pressing*, *Proses Welding*, *Proses Painting*, *Proses Assembling* dan *Proses Inspection* karena banyaknya produk yang tidak memenuhi spesifikasi mengakibatkan meningkatnya biaya produksi yang disebabkan produk yang ditolak atau dikomplain oleh konsumen serta produk yang mengalami kerja ulang.

Untuk mencegah hal tersebut diatas maka diadakan pengendalian mutu pada tiap-tiap produksi maka pengendalian mutu pada proses produksi tersebut dilakukan oleh departemen yang bernama QC (*Quality Control*). Departemen QC ini ada, agar keinginan konsumen akan produk yang bermutu dapat dipenuhi.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah sebelum penulis merumuskan permasalahannya penulis menjelaskan tentang produk-produk yang telah dihasilkan oleh PT. Indomobil Suzuki International biasanya untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri, maupun ekspor ke luar negeri seperti negara-negara Pakistan, Vietnam, Philipina, Malaysia dan Brunei Darussalam walaupun dalam prosentase yang kecil.

Di Indonesia produk-produk yang dihasilkan oleh PT. Indomobil Suzuki International mampu bersaing dengan mutu yang cukup bagus dengan perusahaan otomotif lainnya. Keberhasilan ini tentunya tidak terlepas dari faktor-faktor kualitas produk yang dihasilkannya.

Kualitas produk yang telah dicapai oleh PT. Indomobil Suzuki International harus selalu dipertahankan bahkan harus ditingkatkan lagi, mengingat konsumen sudah semakin kritis dalam menilai suatu produk.

Dalam meningkatkan kualitas tidak hanya dapat memenuhi akan kebutuhan konsumen saja akan tetapi peranan manajemen merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan perbaikan dalam penurunan biaya dan penurunan tingkat kesalahan yang terjadi.

Masalah yang sering timbul diperusahaan adalah bagaimana agar produk yang dihasilkan selalu berada dalam batas spesifikasi yang telah ditentukan/ ditetapkan oleh karena itu pengawasan terhadap mutu sangat diperlukan agar jumlah unit yang tidak sesuai dengan spesifikasi segera dapat diatasi. Sehingga rasa ketidakpuasan konsumen terhadap barang yang telah diterimanya dapat dikurangi.

Mengingat pentingnya kualitas produk yang dihasilkan suatu perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan maka pengendalian mutu merupakan ujung tombak untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

Maka permasalahan yang akan dibahas penulis pada skripsi ini adalah, bagaimana Pengendalian Mutu Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II-R4 ?.

B. Ruang Lingkup

Proses produksi suatu kendaraan bermotor pada PT. Indomobil Suzuki International baik roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) dikerjakan melalui beberapa tahapan proses produksi. Adapun tahapan-tahapan itu terdiri dari :

a) *Pressing*

Proses pengepresan plat-plat untuk body kendaraan ataupun untuk bagian-bagian lain dari kendaraan.

b) *Welding*

Dalam proses ini, plat yang telah dikerjakan diproses pressing akan dilas untuk membentuk model kendaraan sesuai rancangan.

c) *Painting*

Setelah dilas body dan chasis kendaraan yang telah terbentuk dimasukkan kebagian Painting untuk dicat sesuai dengan warna yang dikehendaki .

d) *Assembling*

Assembling adalah proses perakitan kendaraan sampai kendaraan tersebut bisa berjalan.

e) *Inspection*

Bagian inilah yang menguji ssuatu kendaraan apakah layak untuk dipasarkan atau tidak.

Untuk memudahkan dalam pembahasan lebih lanjut, maka dalam penulisan ini dibatasi dalam ruang lingkup masalah sbb :

1. Penulis hanya melakukan pengamatan dan penelitian pada PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II-R4 yang hanya memproduksi kendaraan roda 4 (mobil), sedangkan pada Plant Tambun I yang menghasilkan motor tidak dibahas pada laporan ini.
2. Pada PT. Indomobil Suzuki International Plant Tambun II-R4 proses pengendalian mutu dilakukan oleh department Quality Control , dimana peran departemen ini sama dan meliputi semua saluran produksi di PT. Indomobil Suzuki International. Jadi penulis hanya membahas tentang departement Quality Control.

C. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan dan petunjuk dalam menentukan spesifikasi atau toleransi yang diinginkan pada laporan ini, penulis menggunakan dua metode penelitian yaitu :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan membaca buku yang mendukung dari permasalahan yang terkait atau berhubungan dengan pengertian pengendalian mutu dan tehnik-tehnik yang dilakukan untuk mengendalikan mutu.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah yang dibahas. Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang sifatnya kualitatif maupun kuantitatif dapat dilakukan beberapa cara :

a. Mengadakan wawancara

Cara ini dilakukan dengan bertanya langsung secara lisan kepada orang yang telah ditunjuk oleh perusahaan (dalam hal ini Bapak I.Nyoman Arta Wijaya) untuk memberikan penjelasan sesuai dengan kebutuhan penanya.

b. Mengajukan Questioner tertulis

Disamping bertanya langsung penulis juga mengajukan questioner secara tertulis berkaitan dengan cara yang tidak dapat disebutkan pada saat bertanya langsung.

c. Pengamatan Langsung

Penulis langsung kelapangan untuk mencatat dan mengumpulkan data.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam penyusunan skripsi, serta pembahasannya maka sistematikanya disusun secara berkaitan yang terdiri dari 5 (lima) bab, sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Ruang Lingkup, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini menguraikan teori-teori tentang Pengertian Pengendalian Mutu, Perkembangan Pengendalian Mutu, Maksud Pengendalian Mutu, Fungsi Pengendalian Mutu dan Mutu Sebagai Syarat Kepuasan Pelanggan.

Bab III : Tinjauan Umum Perusahaan

Dalam bab ini menguraikan Sejarah Berdiri dan Perkembangan Perusahaan, Fungsi Sosial dan Ekonomi Perusahaan, Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan dan Tinjauan Umum Perusahaan.

Bab IV : Analisa dan Pembahasan

Dalam bab ini membahas sertai menganalisa tentang Pengendalian Mutu dan Departemen yang menanganinya,

peranannya serta pekerjaannya guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab penutup ini penulis mencoba menyimpulkan berdasarkan pengolahan data dan memberikan saran-saran sebagai masukan terhadap perusahaan.

