

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Pengendalian mutu pada PT Indomobil Suzuki International sepenuhnya menjadi tanggung jawab Departemen Quality Control, dimana bagian quality control ini mempunyai personil pada tiap-tiap bagian produksi (pressing,welding,painting, dan assembling).
2. Dengan mengetahui pekerjaan dari Departemen Quality Control ini, maka akan dapat dipahami bagaimana pengendalian mutu yang dilakukan oleh PT Indomobil Suzuki International. Adapun pekerjaan dari Departemen Quality Control itu sendiri adalah :
  - a. Menetapkan Standar.
  - b. Menata Quality Control.
  - c. Tanggung jawab atas kualitas pada pihak lain.
  - d. Mengendalikan keluhan pelanggan.
3. Mutu yang diinginkan oleh pelanggan meliputi :
  - a. Quality / kualitas dari produk.
  - b. Safety / jaminan keselamatan.
  - c. Cost / harga yang sesuai.
  - d. Delivery / pengiriman tepat dalam jumlah, jenis dan waktu.

4. Pada PT Indomobil Suzuki International konsumen dapat melakukan keluhan dalam bentuk Claim Report mengenai produk yang dibelinya di mana PT Indomobil Suzuki International harus melakukan tindakan atau action mengatasi keluhan pelanggan guna mempertahankan loyalitas pelanggan yang diwujudkan dalam bentuk penjualan.
5. Bila ada perubahan variable x akan di ikuti perubahan pada variable y.

#### **B. Saran-saran**

Dalam upaya untuk peningkatan terhadap mutu produk PT Indomobil Suzuki International , Penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perusahaan harus memberi pengertian kepada seluruh karyawan untuk lebih bertanggung jawab terhadap mutu produk yang dihasilkan,terutama mempertahankan dan meningkatkan mutu yang telah berhasil dicapai dengan menggalang kerjasama yang baik antar karyawan yang terlibat.
2. Pengendalian mutu merupakan kegiatan yang memerlukan dukungan dari fungsi organisasai yang lain dalam perusahaan, untuk itu diperlukan kerjasama dan koordinasi dari semua fungsi organisasi , terutama yang terlibat dalam sistim produksi.
3. Perusahaan harus menanamkan kesadaran kepada karyawan tentang pentingnya mutu suatu produk, bahwa mutu bukan hanya terletak pada hasil akhir, tetapi harus dimulai dari proses awal.

4. Perusahaan hendaknya mengadakan training secara kontinyu bagi karyawan, karena dengan mengadakan training secara kontinyu maka dapat diketahui peningkatan keahlian dari para karyawan untuk lebih giat dalam bekerja.
5. Perusahaan harus mempunyai standar sistem mutu dan jaminan mutu kepada pelanggan yang diterapkan pada bidang usaha produksi, perakitan dan pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

A.V. Feigombaum, Total Quality Control, Third Edition, Mc Graw - Hill, Inc, 1991, hal : 7.

Departemen P & K RI. Kamus Bahasa Indonesia, cetakan ketiga, Balai Pustaka, Jakarta, 1990.

J. Supranto, M.A. Statistik Teori dan Aplikasi. Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1992.

James B. Dilworth, Operations Management, by The Mc Graw-Hill Companies, Inc, Birmingham, Second Edition ( International Edition), 1996.

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, Edisi Kedelapan, Salemba Empat Prentice hall, Jakarta, 1995.

Philip Kotler, Principles Of Marketing, new Jersey Prentice Hall, 1991.

R. Tjipto, Diktat Total Quality Control, STMI, Jakarta, 1996, hal :1.

Sofyan Assauri, Manajemen Produksi, LPPE-UI, Jakarta, 1978, hal : 274.

Suzuki Operation System, PT. Indomobil Suzuki International,

Total Quality Control, PT. Indomobil Suzuki International