

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sebagai akhir dari pembahasan, didapati kesimpulan dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

- a. PT. SUPREME CABLE MANUFACTURING CORPORATION adalah perusahaan yang bergerak di bidang produksi kabel. Hasil produksi PT. SUCACO dijual ke pelanggan dari dalam maupun luar negeri. Untuk pengendalian dan peningkatan standar mutu dan memperkuat daya saing, PT. SUCACO menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9002.
- b. Sejak diterapkannya sistem manajemen mutu pada PT. SUCACO mutu produk kabel semakin meningkat dan jumlah produksinya semakin besar. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9002 merupakan penambahan atas seluruh kegiatan perusahaan yang meliputi 18 elemen ISO 9002. Dengan tercapainya sasaran perusahaan untuk meningkatkan mutu produk yang terbukti dengan menurunnya tingkat klaim pelanggan biaya yang dikeluarkan untuk penanganan klaim tersebut maka dapat dikatakan penerapan manajemen sistem

mutu pada PT. SUCACO telah dilakukan dengan efektif.

- c. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9002 pada PT. SUCACO dilakukan secara menyeluruh pada seluruh karyawan baik level yang paling atas sampai level yang paling bawah sesuai dengan komitmen seluruh karyawan terhadap kebijakan mutu perusahaan. Keterlibatan seluruh karyawan dalam kegiatan penerapan ISO 9002 untuk mengendalikan mutu produk, melibatkan setiap karyawan untuk melaporkan penyimpangan dan ikut serta dalam memecahkan masalah lewat acara rembuk saran yang dilakukan secara berkala.
- d. Pengendalian mutu produk yang disyaratkan ISO 9002 dilakukan di tujuh titik inspeksi dimulai dari penerimaan bahan sampai dengan produksi selesai dan ditambah dengan adanya umpan balik dari pelanggan dan audit mutu internal untuk mengevaluasi berjalannya sistem tersebut.
- e. Permasalahan yang timbul yang mengakibatkan terdapatnya klaim pelanggan pada PT. SUCACO dapat dikelompokkan menjadi lima penyebab, yaitu manusia, metode, material, mesin dan peralatan.
- f. Usaha peningkatan mutu pada PT. SUCACO memberikan pengaruh pada klaim pelanggan. Namun PT. SUCACO sampai saat ini belum melakukan analisa klaim pelanggan sebelum dan sesudah penerapan sistem ISO 9002. Untuk itu penulis melakukan analisa perbandingan klaim pelanggan sebelum dan sesudah penerapan sistem mutu ISO 9002. Dalam dua periode tersebut terlihat adanya peningkatan efisiensi dengan terjadinya penghematan sebesar Rp. 287.273.636,00.

B. Saran

Dari permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, penulis memberikan saran sebagai berikut :

- a. Penerapan sistem mutu ISO 9002 yang dilaksanakan pada PT SUCACO sudah baik, hendaknya perusahaan terus mengembangkan standar prosedur kerja yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan perubahan kondisi perusahaan.
- b. Pelatihan terhadap karyawan harus terus ditingkatkan dan dilakukan secara terus menerus, serta meningkatkan pemahaman atas manual mutu dan prosedur kerja yang sesuai dengan sistem manajemen mutu. Hal ini dapat meningkatkan keberhasilan sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh perusahaan.
- c. Terdapatnya klaim pelanggan pada tahun 1995 mengharuskan manajemen PT. SUCACO melakukan peninjauan dan perbaikan menyeluruh meliputi perilaku karyawan, metode operasi dan pengujian, pengadaan material, kemampuan mesin produksi serta jadwal pemeliharaannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Armand V Feigenbaum, "Total Quality Control", Mc. Graw-Hill, New York, tahun 1992.
2. Brian Rotheri, "Analisis ISO 9000", PPM, Jakarta, tahun 1993.
3. Buntje Harbunangin & Pardamean Ronituah Harahap, "111 Hal Penting Tentang ISO 9000", PT. Iron Damwin Sentosa, Jakarta, tahun 1995.
4. ISO 9000, "International Standard for Quality Management", ISO Control Scretariat, Genewa, tahun 1986.
5. M. Turan, "Merancang Mutu", PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, tahun 1995.
6. Michael Le Bouef, PH.D, "Memenangkan dan Memelihara Pelanggan," PT. Pustaka Tangga, Jakarta, tahun 1992.
7. Milind M. Lele & Jaydish N. Sheth, "Pelanggan Kunci Keberhasilan," Penerbit Mitra Utama, Jakarta, tahun 1987.
8. Moersaleh dan Musanef, "Pedoman Membuat Skripsi", PT. Gunung Agung, Jakarta, tahun 1985.
9. Philip Kotler, "Manajemen Pemasaran", Penerbit Erlangga, Jakarta, tahun 1988.
10. Shigeru Mizuno, "Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh", PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1994.

PT SUCACO
ORGANIZATION STRUCTURE (Main)

Ref. 01
 Tanggal 01/12/05

