

**DAMPAK PENERAPAN SISTEM MUTU ISO 9002  
DALAM MENGURANGI JUMLAH KLAIM PELANGGAN  
PT. SUCACO**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**NAMA : BUDI MULYAWAN**  
**NO. POKOK : 93410001**  
**NIRM : 933123340250001**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
1997**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Budi Mulyawan  
No. Pokok : 93410001  
No. NIRM. : 933123340250001  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Judul Skripsi : **Dampak Penerapan Sistem Mutu ISO 9002 Dalam Mengurangi Jumlah Klaim Pelanggan PT. SUCACO.**

Skripsi ini dikaji dan diperiksa untuk diajukan dan diujikan dihadapan Panitia Penguji Skripsi pada tanggal ..... *29 April 1997* .....

Jakarta, *18* Maret 1997

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen,

1) Pembimbing Materi,

  
( Drs. Soreoso )

  
(Drs. Fauzi Baisyir MM.)

2) Pembimbing Teknis,

  
( Sukardi, SE )

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi: Dampak Penerapan Sistem Mutu ISO 9002 Dalam Mengurangi Jumlah Klaim Pelanggan PT. SUCACO.

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Budi Mulyawan  
No. Pokok : 93410001  
No. Nirm. : 933123340250001  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perdagangan

Telah diujikan dihadapan Panitia Penguji Skripsi pada tanggal 29 April 1998.

Dengan hasil : B.

## PANITIA PENGUJI SKRIPSI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1. H. Chalid Ismail SE.	KETUA	(H. Chalid Ismail)
2. Drs. Fauzi Baisyir MM.	ANGGOTA PENGUJI	(Drs. Fauzi Baisyir)
3. Drs. Soeroso	ANGGOTA PENGUJI	(Drs. Soeroso)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa saya panjatkan ke hadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

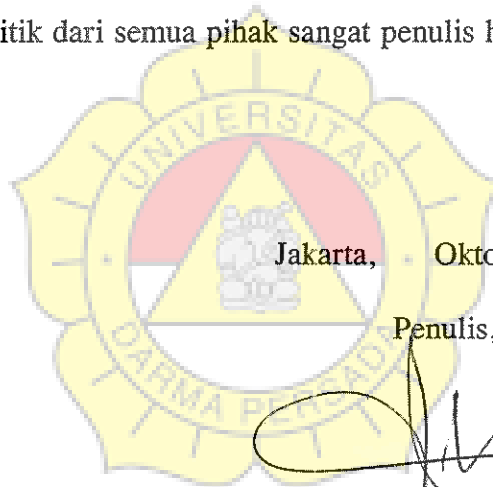
Skripsi ini berjudul "**Dampak Penerapan Sistem Mutu ISO 9002 dalam mengurangi jumlah Klaim Pelanggan pada P.T. SUCACO di Jakarta**", disusun untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materiil, secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih ini saya sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. H. Chalid Ismail, selaku Pembantu Dekan I dan juga sebagai Pembimbing yang memberikan persetujuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Fauzi Baisyir MM, selaku Dosen Pembimbing Materi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Sukardi SE, sebagai Dosen Pembimbing Teknis penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Ir. Budiono selaku General Manager QA yang telah memberikan izin untuk melakukan riset.
5. Bapak, Ibu dan Adik tercinta yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat baik spiritual maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan pekerja PT. SUCACO Unit ISO 9001 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhirnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, saran serta adanya kritik dari semua pihak sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.



Jakarta, Oktober 1997

Penulis,

**Budi Mulyawan**

---

NIRM : 933123340250001

## ABSTRAKSI

- (A). BUDI MULYAWAN (93.410001).
- (B). DAMPAK PENERAPAN SISTEM MUTU ISO 9002 DALAM MENGURANGI JUMLAH KLAIM PELANGGAN PADA PT. SUCACO.
- (C). x + 87 halaman.
- (D). Kata Kunci : Dampak Penerapan Sistem Mutu ISO 9002 Dalam Mengurangi Jumlah Klaim Pelanggan.
- (E). Alasan penelitian : Kebijakan setiap perusahaan dalam memenuhi persyaratan pelanggan terutama dalam hal mutu selalu dipengaruhi oleh tuntutan akan standar dari sistem mutu tersebut. Untuk itu diperlukan suatu standar sistem mutu yang baku dan berlaku secara internasional dan nasional. Selain itu standar sistem mutu tersebut diharapkan memberikan keyakinan pada manajemen perusahaan (pengguna standar sistem mutu), pelanggan dan pihak lainnya.
- (F). Daftar acuan : 20 (1985 - 1995).

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen,

( Drs. Soeroso )

Pembimbing Materi,

( Drs. Fauzi Baisyir MM )

## DAFTAR ISI

H a l

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAKSI .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN :</b>	
A. Latar Belakang dan atau Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	6
C. Metode Penelitian .....	8
D. Sistematika Skripsi .....	8
<b>BAB II. LANDASAN TEORI :</b>	
A. Pengertian dan Fungsi Mutu Produk .....	11
B. Arti dan Tujuan Pengendalian Mutu Terpadu .....	17
C. Unsur Pengendalian Mutu Terpadu .....	19
D. Pengertian Umum dan Karakteristik ISO 9000 .....	23

E. Perencanaan Sistem Pengendalian Mutu Menurut ISO 9000 .....	27
F. Alat Pengendalian Mutu Produk Klaim Pelanggan .....	36

**BAB III. TINJAUAN UMUM PT. SUCACO :**

A. Sejarah Berdiri dan Perkembangan Perusahaan .....	40
B. Struktur Organisasi Perusahaan .....	44
C. Aktifitas Operasi Perusahaan .....	46

**BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN :**

A. Syarat Mutu Produk Pada PT. SUCACO .....	54
B. Berbagai Usaha Peningkatan Mutu Produk pada PT. SUCACO .....	55
C. Manual Pemastian Mutu sebagai Dasar Penerapan Manajemen Mutu ISO 9002 .....	59
D. Sistem Pengendalian Mutu Menurut ISO 9002 .....	62
E. Analisa Klaim Pelanggan pada PT. SUCACO .....	73

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN :**

A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	87

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

## DAFTAR GAMBAR

	H a l
4.1 Gambar struktur manajemen mutu . . . . .	61
5.1 Diagram Pareto sebelum ISO 9002 . . . . .	78
5.2 Diagram Pareto sesudah ISO 9002 . . . . .	79
5.3 Diagram Sebab Akibat untuk mengurangi cacat kualitas produk . . .	79



## DAFTAR TABEL

	H a l
5.1 Tabel Laporan Klaim Pelanggan .....	77
5.2 Tabel Laporan Biaya Klaim Pelanggan .....	77

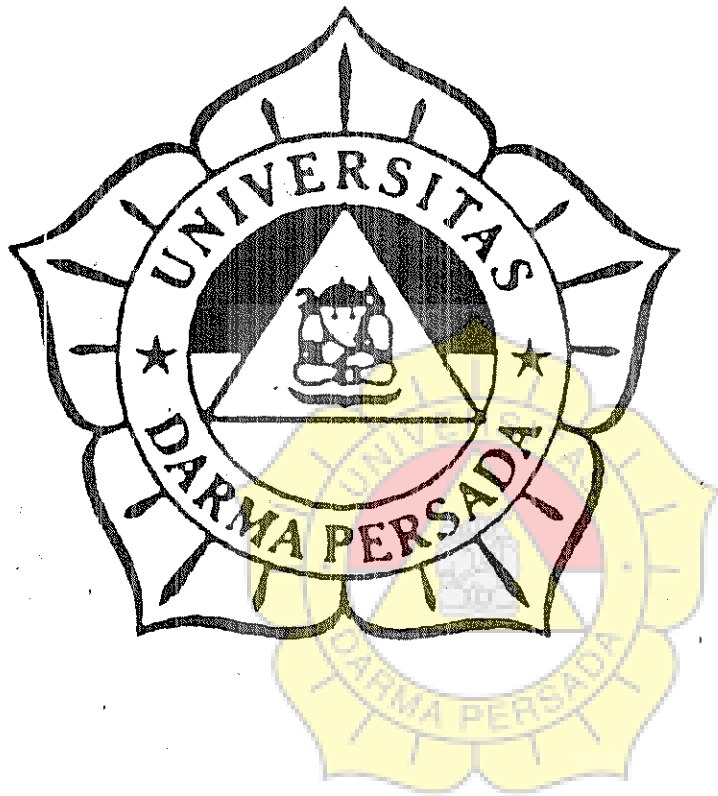


## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. SUCACO.

Lampiran 2 Quality Control Flow Chart





# BAB I

## P E N D A H U L U A N

### A. Latar Belakang dan atau Alasan Pemilihan Judul

Dalam rangka turut mensukseskan pembangunan industri nasional, pemerintah dan dunia usaha harus selalu berusaha meningkatkan efisiensi sehingga daya saing dapat ditingkatkan. Pemikiran dan langkah-langkah ke arah usaha peningkatan efisiensi Nasional mutlak harus dilakukan secara kontinyu untuk menerobos kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam bidang ekonomi.

Karena itu, walaupun dianut kebijaksanaan untuk melindungi industri melalui kebijaksanaan penterifan dan pengaturan tata niaga, dilain pihak para pengusaha dituntut terus untuk mampu berkembang dan meningkatkan daya saing dalam segala bidang, terutama dalam hal mutunya lebih baik (better quality), harganya lebih murah (cheaper price), promosinya lebih efektif (more effective), penyerahan produksinya lebih cepat (faster delivery), dan dengan pelayanan yang lebih baik (better service) jika dibandingkan dengan para pesaingnya. Mutu produk atau jasa merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk dapat menguasai pasar. Kepekaan konsumen akan mutu suatu barang makin meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah dan jenis produk yang tersedia di pasaran.

Produk dan jasa yang ditawarkan kian banyak dan, konsumen memiliki alternatif pilihan untuk memenuhi kebutuhannya, yang mana dapat mendorong kompetisi di antara produsen.

Perbaikan mutu sering dikaitkan dengan peningkatan biaya karena untuk menghasilkan produk yang baik dibutuhkan faktor-faktor produksi yang lebih baik pula. Untuk memenangkan pasar, harga jual produk perlu ditekan sedemikian mungkin. Hal ini mengakibatkan peningkatan kualitas dan penurunan biaya dianggap sebagai sesuatu kontradiktif, di mana bila yang satu dilakukan maka yang lain harus dikorbankan.

Untuk mempertahankan dan mengembangkan pangsa pasar perusahaan perlu keduanya yaitu kualitas baik dan biaya yang wajar. Tidak cukup bagi perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas yang baik saja, sementara biaya untuk menghasilkan produk tinggi. Dengan tingkat keuntungan yang kecil mungkin saja bagi perusahaan untuk dapat berlangsung hidup tapi tentunya tidak akan dapat terus bertahan dan berkembang.

Bagi perusahaan yang akan memenangkan persaingan dalam segmen pasar tertentu yang telah dipilih salah satunya adalah harus mampu mencapai tingkat mutu (quality level) yang bukan hanya mutu produknya akan tetapi mutu dari segala aspek, dari input proses sampai dengan output proses, seperti mutu bahan mentah dari pemasok, mutu tenaga kerja (daya manusia)

yang mampu bekerja secara efisien, promosi yang bermutu/efektif, mutu distribusi yang mampu menyerahkan produk sesuai dengan waktu yang dikehendaki pembeli, mutu karyawan yang mampu melayani pembeli dengan memuaskan, serta produksi yang dilakukan dengan metode yang seefisien dan seefektif mungkin. Jika hal ini dapat dilaksanakan oleh suatu perusahaan maka diperkirakan produknya akan dapat bersaing dipasaran dunia.

Mutu dapat diartikan sebagai suatu strategi bisnis yang mendasar yang menyediakan barang dan jasa yang memuaskan secara utuh (completely satisfy) kepada pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan secara eksplisit maupun secara implisit.

Peningkatan efisiensi dapat diperoleh dengan berbagai cara, misalnya dengan mengurangi biaya-biaya overhead, melakukan perampingan organisasi, penggunaan waktu dan penghematan lainnya. Tetapi peningkatan efisiensi yang disertai dengan mempertahankan mutu memerlukan metode yang cermat dan tepat.

Pengendalian mutu terpadu atau Total Quality Control (TQC) adalah salah satu metode yang cukup efektif untuk meningkatkan serta mempertahankan mutu. Sejak tahun 1970-an Jepang sudah menerapkan metode ini secara menyeluruh dan Jepang dapat meningkatkan mutu produksinya dengan pesat mengalahkan pesaing-pesaingnya dari negara lain baik wilayah Eropa dan Amerika sehingga barang-barang produk Jepang

dapat menguasai pasar dunia. Melalui pengendalian mutu terpadu perusahaan dapat mengendalikan seluruh kegiatan produksinya. Dengan metode ini diharapkan manajemen dapat mendeteksi sedini mungkin terjadinya kesalahan dalam proses produksi. Dan pada akhirnya diharapkan produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan mutu maka disusunlah suatu standar mutu suatu produk. Setiap produk memiliki standar mutu tertentu dimana standar mutu tersebut berbeda satu dengan yang lainnya. Karena jumlah produk dan kebutuhan pelanggan berbeda-beda maka terdapat banyak sekali standar mutu produk di dunia.

Untuk dapat mengembangkan standarisasi dan kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan untuk memudahkan pertukaran barang dan jasa antar suatu negara maka suatu badan swasta internasional untuk standarisasi yang berkedudukan di Jenewa, Swiss mengeluarkan suatu standar mutu yaitu International Organization for Standardization (ISO).

Salah satu standar yang dibuat oleh ISO adalah ISO 9000. Standar ini digunakan untuk mendokumentasikan, dan mendemonstrasikan sistem jaminan mutu. ISO 9000 menetapkan aturan-aturan dasar untuk sistem mutu terhadap semua produk atau jasa serta sebagai standar sistem atau standar proses yang mengatur tentang bagaimana caranya memastikan bahwa perusahaan mampu memenuhi standar produk manapun yang sudah

ditetapkan. ISO 9000 adalah standar sistem mutu satu-satunya yang telah diterima sekitar seratus negara, termasuk Indonesia. Indonesia mengadopsi ISO 9000 ini menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI) Seri 19-9000. ISO 9000 merupakan bukti bahwa suatu perusahaan telah menerapkan aturan-aturan dasar untuk sistem mutu terhadap suatu produk atau jasa agar dapat berbisnis serta bersaing diperdagangan domestik maupun internasional.

Ada beberapa motivasi yang melatarbelakangi suatu perusahaan menerapkan sistem jaminan mutu ISO 9000. Umumnya suatu perusahaan menyadari bahwa ISO 9000 merupakan tiket atau paspor untuk berbisnis dengan masyarakat-masyarakat Eropa (European Community), karena sejak pertama standar ini dipublikasikan, negara-negara masyarakat Eropa mengadopsinya menjadi standar nasional mereka dan kemudian menggunakannya sebagai patokan untuk menyeleksi dan memastikan bahwa setiap pemasok memiliki sistem jaminan mutu yang menjamin pemasok barang atau jasa yang memenuhi tuntutan mutu pelanggannya. Perusahaan yang menerapkan ISO 9000 memahami bahwa banyak manfaat yang diperoleh melalui penerapan sistem tersebut, diantaranya adalah memperbaiki sistem operasi, mendokumentasikan kegiatan-kegiatan kritis dalam operasinya, mengurangi ketidakefisienan tenaga kerja, dan klaim pelanggan, dengan demikian meningkatkan produktivitas. Motivasi yang lain yaitu dengan menerapkan ISO 9000 maka berarti sistem mutu yang diterapkan

sama dengan sistem yang juga diterapkan pesaingnya di negara-negara yang sudah lebih maju. Dengan melihat kenyataan di atas, jika Indonesia menerapkan metode pengendalian mutu terpadu akan menciptakan manfaat yang besar sekali. Untuk itulah akan diteliti hasil dari ISO 9000 dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan melalui analisa klaim pelanggan.

Melalui analisa klaim pelanggan, pihak manajemen dapat mengetahui sampai sejauh mana perusahaan mampu memenuhi permintaan pelanggan melalui keefektifan program mutu. Penulis berpendapat bahwa analisa klaim pelanggan akan berguna untuk mengetahui hasil dari penerapan ISO 9002 yaitu Kepuasan Pelanggan.

P.T. SUCACO (Supreme Cable Manufacturing Corp. P.T.) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi kabel dan salah satu perusahaan yang telah menggunakan ISO 9000 dalam menjamin mutu produknya. Dan untuk itu penelitian ini mengambil judul **“Dampak penerapan Sistem Mutu ISO 9002 dalam mengurangi jumlah Klaim Pelanggan pada P.T. SUCACO di Jakarta”**.

## **B. Pembatasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Pembatasan Masalah**

Peningkatan produk yang menyeluruh merupakan hal yang penting dalam perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan di pasaran

domestik maupun internasional. Penerapan sistem pengendalian mutu terpadu dapat menjanjikan hasil yang menakjubkan. Hal ini mendorong pengusaha-pengusaha Indonesia untuk mempelajari dan menerapkan sistem tersebut. Pengendalian mutu terpadu merupakan konsep manajemen secara keseluruhan pada suatu perusahaan sehingga melibatkan seluruh bagian dari perusahaan dari level bawah sampai level atas. Pengendalian Mutu Terpadu juga mempengaruhi budaya perusahaan, perilaku manusianya, dan dapat berpengaruh pada lingkungannya.

Oleh karena luasnya kompleksitas permasalahan, maka topik ini dipusatkan ke dalam cakupan yang lebih sempit sesuai dengan bidang akademik yaitu bidang "**Manajemen Perdagangan**", dengan memfokuskan atau membatasi persoalan mengenai analisa mutu manajemen PT. SUCACO setelah diterapkannya sistem mutu ISO 9002.

## **2. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan pembatasan masalah tersebut di atas, maka penulis berusaha untuk merumuskan masalah yang antara lain :

- a. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9002 pada P.T. SUCACO ?
- b. Bagaimana analisa klaim pelanggan yang dilakukan oleh P.T. SUCACO?

- c. Sampai sejauh mana peranan analisis klaim pelanggan dalam memenuhi kepuasan pelanggan terhadap produk PT. SUCACO ?.

### C. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, metode yang penulis lakukan adalah sebagai berikut : <sup>1)</sup>

1. Penulisan perpustakaan (Library Research).

Studi kepustakaan yang dilakukan untuk memperoleh bahan acuan (reference) dari berbagai buku dibidang ISO 9000 dan pemasaran yang sesuai dengan masalah yang dibahas.

2. Studi Lapangan (Field Research).

Studi ini dilakukan dengan wawancara dan pengumpulan data pada pihak yang berhubungan langsung dengan masalah ini, yang kemudian data tersebut dibandingkan antara setahun sebelum pelaksanaan penerapan ISO 9002 dan setahun kemudian setelah pelaksanaan penerapan ISO 9002 dilaksanakan.

### D. Sistematika Skripsi.

Pembahasan skripsi ini disusun secara sistematis berdasarkan bab-bab sebagai berikut :

---

<sup>1)</sup> N. Moersaleh dan Musanef, Pedoman Membuat Skripsi, PT. Gunung Agung Jakarta, 1985. Hal 11.

## **Bab I. Pendahuluan**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang dan alasan pemilihan judul, pembatasan dan perumusan masalah, perumusan hipotesis dan sistematika pembahasan masalah.

## **Bab II. Landasan Teori**

Dalam hal ini akan diuraikan teori-teori yang berhubungan dengan ISO 9000, khususnya mutu produk dan klaim pelanggan antara lain pengertian dan fungsi mutu produk, arti dan tujuan pengendalian mutu terpadu, unsur pengendalian terpadu, pengertian umum dan karakteristik ISO 9000, serta perencanaan sistem pengendalian mutu.

## **Bab III. Tinjauan Umum Perusahaan**

Dalam hal ini akan dijelaskan tentang tinjauan umum yang mencakup tiga hal pokok, yaitu tentang sejarah singkat berdiri PT. SUCACO Jakarta, struktur organisasi dan aktifitas operasi perusahaan.

## **Bab IV. Analisa Pembahasan.**

Dalam hal ini akan dibahas masalah, persyaratan, tindakan dan analisa klaim pelanggan pada PT. SUCACO untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pelanggan, serta merupakan inti dan sekaligus isi skripsi.

## **Bab V. Kesimpulan dan Sasaran**

Bab ini merupakan bab penutup yang merupakan rangkuman singkat dalam bentuk kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran-saran.

