

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dalam bab ini penulis mengambil beberapa kesimpulan pokok dari pembahasan sebelumnya, antara lain:

1. PT. Astra Honda Motor untuk meningkatkan kualitas/mutu kerja telah disesuaikan dengan manajemen yang selama ini telah berjalan dengan kondisi perusahaan.
2. Penerapan pengendalian mutu pada karyawan PT. Astra Honda Motor dilakukan melalui mekanisme pemecahan masalah yang didasarkan pada siklus Plan, Do, Check, Action (PDCA).
3. Dengan semakin banyaknya keikutsertaan karyawan dalam pemecahan masalah, perbaikan dan pengembangan kualitas disegala bidang dengan penerapan pengendalian mutu yang akan banyak membantu perusahaan dalam menekan biaya, meningkatkan keuntungan serta memenangkan pasar persaingan yang semakin ketat, karena baik kualitas barang maupun harga dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis.
4. Penerapan pengendalian mutu di PT. Astra Honda Motor ternyata mengurangi jumlah klaim pelanggan yang cukup signifikan.

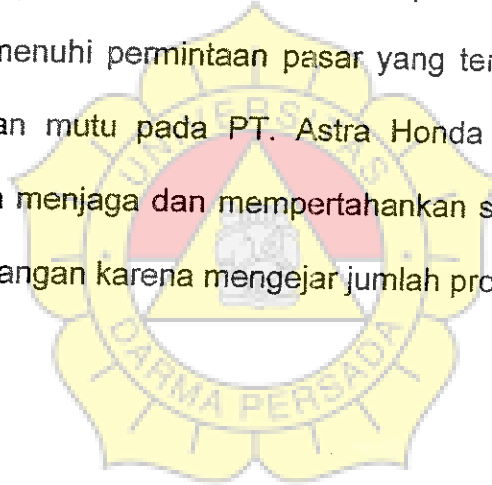
5. Penerapan sistem pengendalian mutu mempunyai peran dalam meningkatkan mutu kerja karyawan, dimana kuliatas tenaga kerja akan meningkat apabila seluruh karyawan diperusahaan ikut serta dalam sistem pengendalian mutu tersebut.

## B. Saran-saran.

Apabila memperhatikan dari kesimpulan yang tertera diatas, maka ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan penerapan teknik pengendalian mutu.

1. Penerapan sistem pengendalian mutu di PT. Astra Honda Motor tidak luput dari peran penting karyawan untuk terlibat pada sistem pengendalian mutu tersebut. Oleh karena itu sistem pengendalian mutu perlu disosialisasikan kepada seluruh karyawan di PT. Astra Honda Motor. Agar tidak terjadinya *reworking* pada produksi.
2. Penerapan sistem pengendalian mutu dalam mengurangi klaim pelanggan pada PT. Astra Honda Motor, masih belum dapat diterapkan secara maksimal dan menyeluruh, karena dalam pengambilan keputusan perusahaan masih harus mengambil kebijakan-kebijakan untuk dapat memenuhi permintaan pelanggan yang jumlahnya melebihi kapasitas produksi. Dalam hal ini PT. Astra Honda Motor mengikut sertakan sub kontraktor dalam produksinya.

3. Dalam penyediaan bahan-bahan produksinya PT. Astra Honda Motor seharusnya mengikutsertakan subkontraktor-subkontraktor yang bersekala kecil dan menengah yang telah memiliki sistem pengendalian mutu juga, agar produk yang diterima tidak banyak terdapat yang rusak/cacat.
4. Dalam mengantisipasi permintaan pasar yang semakin bertambah jumlahnya, hendaknya PT. Astra Honda Motor memperluas area Plant guna mencegah penumpukan hasil produksi di area plant.
5. Hendaknya dalam memenuhi permintaan pasar yang terlalu banyak, penerapan pengendalian mutu pada PT. Astra Honda Motor lebih dapat dimaksimal, guna menjaga dan mempertahankan standar mutu yang telah ditetapkan. Jangan karena mengejar jumlah produksi, tetapi mutu dikesampingkan.



## DAFTAR PUSTAKA

Alex S. Nitisemito, Marketing, Penerbit Ghalia Indonesia, cetakan kedua, Jakarta 1994

Alma Buchari, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung, 1992

Basu Swastha, Azas-azas Marketing, Liberty, Yogyakarta, 2000

Armand Feigengbaum, TQM, Mc. Graw-Hill, New York, 2002

Brian Rother, Analisis ISO 9000, PPM, Jakarta, 1995

Buntje Harbunangin & Pardamean Roni Tuah Harahap, 111 Hal Penting Tentang ISO 9000, PT. Iron Damwin Sentosa, Jakarta, 1995

International Standart for Quality Management ISO Control Secretariat, ISO 9002, Genewa, 1993

M. Turon, Merancang Mutu, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1995

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1995

Shigeru Mizuno, Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1995

Sofyan Assauri, Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep Dan Strategi Jakarta, Rajawali Pers, 1995

alamat : Jl. Yos Sudarso, Sunter I, Jakarta 14350  
telepon : (021) 6518080 (Hunting)  
telepon : (021) 6521665, 6521889  
PT Astra Honda Motor Tromolpos 3009 / JKT

nomor : 17/TR/03/GA/08 2005  
keperluan : -  
jenis : Permohonan Riset

Jakarta, 8 Agustus 2005

Yang terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Darma Persada

Sehat

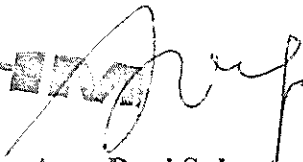
Berhubungan dengan permohonan riset dalam rangka tugas akhir skripsi, dengan ini kami mohon diizinkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Harlan Komarudin  
NIM Mahasiswa : 97420037  
Bidang Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengendalian Mutu Dalam Mengurangi Klaim Pelanggan Pada PT. Astra Honda Motor

Kami akan melakukan riset guna mengumpulkan data yang berhubungan dengan sistem pengendalian mutu yang berlaku di perusahaan

Atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih

PT ASTRA HONDA MOTOR  
JAKARTA

  
**Agus Dani Subrata**  
HRD & GA