

ANALISIS PENGENDALIAN MUTU DALAM  
MENGURANGI KLAIM PELANGGAN PADA PT. ASTRA  
HONDA MOTOR

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh

HARLAN KOMARUDIN

NIM : 97420037



PERPUSTAKAAN UNIV DARMA PERSADA	
No Induk	: 23 / SKA - FEM / 0 - 00
No Klas	: 658.562KOM - 2
Subjek	: MANAJEMEN PERANGIK MUTU
Asal	: M.H.S. -
Data lain-lain	: 19-9-06

UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA  
2005

TIKAK BOLEH  
DICOPY

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Harlan Komarudin

Nim : 97420037

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

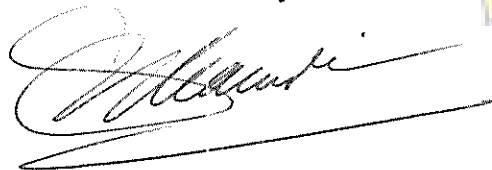
Judul Skripsi : "Analisis Pengendalian Mutu Dalam Mengurangi Klaim  
Pelanggan Pada PT. Astra Honda Motor"

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan dihadapan panitia  
penguji skripsi sarjana.

Jakarta, Juli 2005

Mengetahui

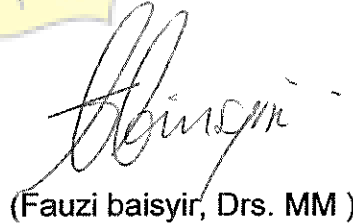
Ketua Jurusan Manajemen



(Sukardi H. Sentono, SE)

Menyetujui

1) Pembimbing Materi



(Fauzi Baisyir, Drs. MM)

2) Pembimbing Teknis




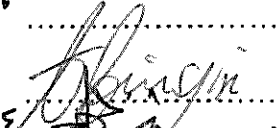
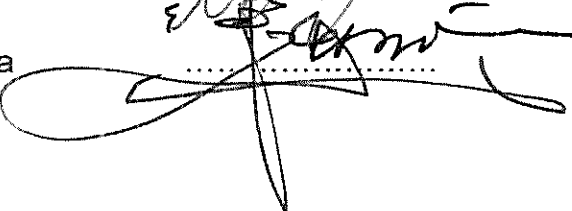
(Murdiaty Zaghlul, M.Si)

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Harlan Komarudin  
Nim : 97420037  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : "Analisis Pengendalian Mutu Dalam Mengurangi Klaim Pelanggan Pada PT. Astra Honda Motor"

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana pada..... dengan hasil.....

Paniti Penguji Skripsi

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1) DR. Suharto Rahman	Ketua	 .....
2) Drs. Fauzi Baisyir, MM	Anggota	 .....
3) Drs. Soeroso	Anggota	 .....

## LEMBAR PERYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Harlan Komarudin

No Pokok : 97420037

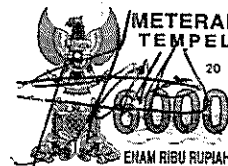
Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi dengan judul "Analisis Pengendalian Mutu Dalam Mengurangi Klaim Pelanggan Pada PT. Astra Honda Motor" dibawah bimbingan Fauzi Baisyir, Drs. MM Benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy sebagian dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dari pernyataan ini, saya bersedia mempertanggung jawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Juli 2005



(Harlan Komarudin)

## ABSTRAK

(A) Harlan Komarudin: 97420037

(B) Judul skripsi : Analisis Pengendalian Mutu Dalam Mengurangi Klaim Pelanggan Pada PT. Astra Honda Motor

(C) x + 56 halaman : 2003, 4 tabel, 2 gambar

(D) Kata kunci : Pengendalian mutu, Mengurangi jumlah klaim.

(E) **Tujuan Penelitian** : Ingin mengetahui penerapan pengendalian mutu dalam mengurangi jumlah klaim pelanggan pada PT Federal Motor Jakarta **Metode Penelitian** : Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode penelitian riset lapangan dan kepustakaan, **Hasil Penelitian** : Berkurangnya jumlah klaim pelanggan PT. Astra Honda Motor disebabkan telah diterapkannya pengendalian mutu di perusahaan tersebut.

(F) Daftar acuan (1995 – 2003)

(G) Ketua Jurusan Manajemen

(H) Pembimbing Materi

(Drs. Sukardi H. Sentono)

(Fauzi Baisyir, Drs, MM)

## KATA PENGANTAR

Puji sukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan sidang sarjana strata 1 pada Fakultas ekonomi Universitas Darna Persada

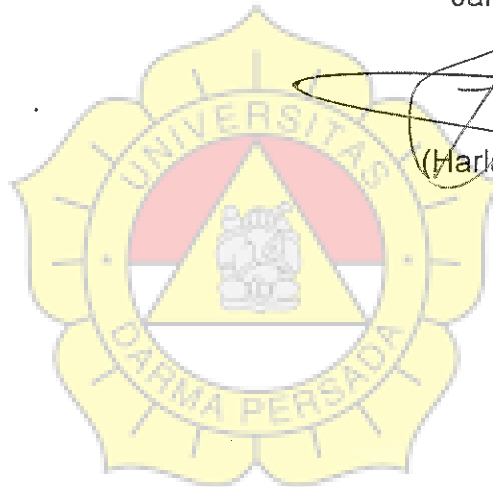
Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Dan pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Fauzi Baisyir, Drs, MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan pembimbing materi yang telah memberikan kesempatan dan pengarahan kepada penulis untuk melaksanakan tugas skripsi ini.
2. Bapak Sukardi H. Sentono, SE. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bu Murdiaty Zaghlul, Msi, selaku pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu memberikan arahan kepada penulis.
4. Kedua orang tua tercinta yang telah membiayai dan memberikan kepercayaannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Uni yang telah memberikan dorongan moral, kasih sayang kepada penulis.
6. Teman-teman Fakultas Ekonomi yang tidak bisa di ungkapkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, yang disebabkan keterbatasan waktu dan sumber informasi yang terbatas. oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya penulis sendiri sebagai mahasiswa Universitas Darma Persada.

Jakarta, Juli 2005



(Harlan Komarudin)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	I
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	II
LEMBAR PERYATAAN .....	III
ABSTRAK .....	IV
KATA PENGANTAR .....	V
DAFTAR ISI .....	VII
DAFTAR TABEL .....	IX
DAFTAR GAMBAR .....	X

### Bab I : Pendahuluan

A. Latar belakang .....	1
B. Pembatasan Dan Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Metode Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6

### Bab II : Landasan Teori

A. Pengertian Mutu .....	8
B. Fungsi Pengendalian Mutu .....	14
C. Arti dan Tujuan Pengendalian Mutu Terpadu .....	15
D. Unsur Pengendalian Mutu Terpadu .....	16
E. Perencanaan Sistem Pengendalian Mutu.....	17
F. Klaim Pelanggan .....	21

Bab III : Tinjauan Umum Perusahaan

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
B. Struktur Organisasi dan Manajemen .....	31
C. Kesadaran Akan Lingkungan.....	38

Bab IV : Analisa dan Pembahasan

A. Pengendalian Mutu Pada PT. Astra Honda Motor.....	40
B. Tanggung Jawab Atas Kualitas Pada Pihak Luar.....	46
C. Pemastian Mutu Sebagai Dasar Penerapan Manajemen Mutu ....	49
D. Umpan Balik Pelanggan .....	51

Bab V : Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	56

DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
IV-1	: Kerangka Dasar Ketiga Fungsi Inspeksi.....	45
IV-2	: Jaminan Kualitas Dalam Proses Produksi.....	46
IV-3	: Laporan Klaim PT. Federal Motor .....	53
IV-4	: Bagian-bagian yang bisa di klaim.....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
III.1	: Struktur Organisasi PT. Astra Honda Motor .....	32
IV-1	: Proses Pengendalian Kualitas .....	43



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mutu produk atau jasa merupakan faktor penting bagi para produsen untuk dapat menguasai pasar. Para produsen dituntut untuk meningkatkan daya saing dalam segala bidang terutama dalam hal mutu yang lebih baik, harga yang lebih murah, promosi yang lebih efektif, penyerahan produksi yang tepat waktu, dan pelayanan kepada para pelanggan lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya. Kepekaan konsumen akan mutu suatu barang makin meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah atau jenis produk yang ada di pasaran. Produk atau jasa yang ditawarkan kian beraneka ragam dan para konsumen memiliki berbagai macam pilihan untuk memenuhi kebutuhannya, yang mana dapat mendorong persaingan yang kompetitif antar produsen..

Perbaikan mutu sering dikaitkan dengan peningkatan biaya karena untuk menghasilkan produk yang baik dibutuhkan faktor-faktor produksi yang lebih baik pula. Hal ini mengakibatkan peningkatan kualitas dan penurunan biaya dianggap sebagai suatu kontradiktif, dimana yang satu dilakukan maka yang lain harus dikorbankan.

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.

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 dari produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan keinginan mereka.

Dalam hal ini PT. Astra Honda Motor yang berlokasi di Jakarta merupakan salah satu Perusahaan / Industri yang bergerak dalam usaha industri komponen dan perakitan kendaraan bermotor merk Honda, roda

dua (motor). Sejak berdirinya PT. Astra Honda Motor sampai dengan kurun waktu sekarang ini laju perkembangan PT. Astra Honda Motor semakin meningkat.

PT. Astra Honda Motor dalam menghasilkan produk-produknya harus melalui beberapa proses produksi sehingga dimungkinkan terdapat masalah dalam pengendalian kualitas pada bagian proses produksi, karena banyaknya produk yang tidak memenuhi spesifikasi mengakibatkan meningkatnya biaya produksi yang disebabkan produk yang ditolak atau diklaim 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 sangatlah penting, agar keinginan konsumen akan produk yang bermutu dapat dipenuhi.

Berdasarkan perihal tersebut diatas, maka penulis mengambil judul skripsi "Analisis Pengendalian Mutu Dalam Mengurangi Klaim Pelanggan Pada PT. Astra Honda Motor".

## B. Pembatasan dan Perumusan Masalah

### 1. Pembahasan Masalah

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.

Luasnya kompleksitas permasalahan, maka topik ini dipusatkan ke dalam cakupan yang lebih sempit sesuai dengan bidang akademik yaitu bidang "**Manajemen Pemasaran**", dengan memfokuskan atau membatasi persoalan mengenai analisa pengendalian mutu dalam mengurangi klaim pelanggan PT. Astra Honda Motor.

### 2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan pembatasan masalah tersebut di atas, berusaha untuk merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana penerapan pengendalian mutu dalam mengurangi klaim pelanggan pada PT. Astra Honda Motor?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis yaitu untuk mengetahui seberapa jauh peranan sistem mutu didalam mengurangi jumlah klaim pelanggan.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan :

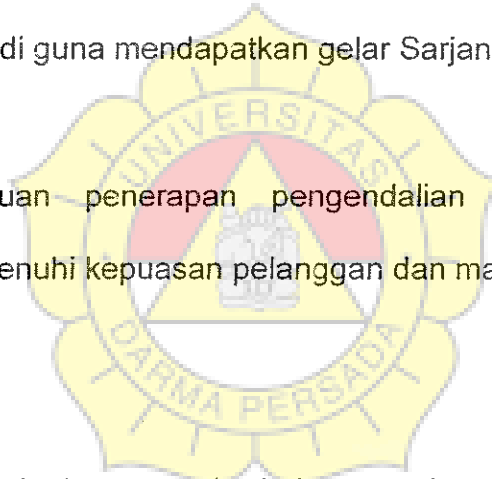
Perusahaan akan memperoleh manfaat sumbangan pemikiran dari penulis dalam bidang manajemen pemasaran dan mengenai pengendalian mutu dalam mengurangi jumlah klaim pelanggan.

2. Bagi Penulis :

Menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran mengenai pengendalian mutu pada perusahaan Industri dan menyelesaikan studi guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

3. Bagi Masyarakat

Menambah pengetahuan penerapan pengendalian mutu, yang diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan masyarakat.



#### D. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, metode yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

a. Studi Perpustakaan (Library Research)

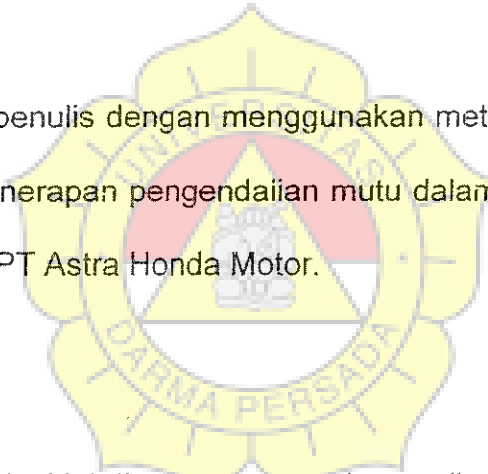
Studi Kepustakaan yang dilakukan untuk memperoleh bahan acuan (reference) dari berbagai buku di bidang sistem mutu dan pemasaran yang sesuai dengan masalah yang dibahas.

b. 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.

c. Metode Analisa Data

Studi ini disusun oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif dalam pelaksanaan penerapan pengendalian mutu dalam mengurangi klaim pelanggan pada PT Astra Honda Motor.



**E. Sistematika Penulisan**

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

**Bab I      Pendahuluan**

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

## **Bab II Landasan Teori**

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang berhubungan dengan sistem mutu, khususnya mutu produk dan klaim antara lain pengertian dan fungsi mutu produk, arti dan tujuan pengendalian mutu terpadu, unsur pengendalian terpadu, pengertian umum dan karakteristik sistem mutu, 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 berdirinya PT. Astra Honda Motor, struktur organisasi dan aktivitas operasi perusahaan.

## **Bab IV Analisa Pembahasan**

Dalam hal ini akan dibahas tentang pengendalian mutu di PT. Astra Honda Motor untuk memperoleh gambaran tingkat klaim pelanggan, serta merupakan inti dan sekaligus isi skripsi.

## **Bab V Kesimpulan dan saran**

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