

# Universitas Bina Nusantara

---

Jurusan Teknik Industri - Fakultas Teknik  
Skripsi

## ANALISA KELUHAN PELANGGAN SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 PADA PT. ALAKASA EXTRUSINDO TBK

Adeline Patricia Parinussa  
0600672656

### Abstrak

*Mutu adalah memberikan kepada pelanggan, atau orang berikutnya dalam proses, atau sesuatu yang dibutuhkan. Dalam mencapai peningkatan mutu produk, perhatian khusus diberikan pada sistem dan proses-proses produksi. Mutu menjadi tanggungjawab setiap orang dalam perusahaan. Setiap karyawan mempunyai tanggung jawab menyampaikan produk yang sempurna kepada karyawan berikutnya. Mutu yang lebih sempurna tergantung pada faktor-faktor teknis (peralatan, perkakas, material dan metode) serta faktor-faktor manusiawi (hasil kerja karyawan).*

*Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui jumlah keluhan pelanggan sebelum dan sesudah penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan mencari penyebab dari keluhan tersebut serta mengatasinya.*

*Diharapkan perusahaan dapat memperbaiki sistem manajemen mutu yang ada, bukan saja dari pemenuhan persyaratan klausul, melainkan dari kinerja setiap fungsi dari proses produksi.*

*Kata kunci : mutu, komplain, manusia, material, mesin, lingkungan*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan anugerah yang sudah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah agar mahasiswa Teknik Industri Universitas Bina Nusantara dapat memahami keadaan dunia kerja yang sesungguhnya dan untuk mengimplementasikan mata kuliah yang telah didapat selama perkuliahan dalam kehidupan nyata di dunia industri.

Tujuan lain dibuatnya skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa Teknik Industri Universitas Bina Nusantara untuk meraih gelar sebagai Sarjana Teknik.

Dalam menyusun skripsi penulis telah mendapat banyak bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Profesor Gerardus Polla, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Iman H. Kartowisastro, PhD., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Nusantara.
3. Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bina Nusantara.
4. Ibu DR. R. Mustika Sufiati, IR., MSc selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen serta staf pengajar Universitas Bina Nusantara yang telah mendidik penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara.
6. Bapak Ismail selaku Kepala Departement Die Shop pada PT. ALAKASA EXTRUSINDO Tbk., yang telah banyak memberikan kesempatan melaksanakan magang untuk skripsi ini dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh karyawan PT. ALAKASA EXTRUSINDO Tbk. yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya atas bantuan dan dukungannya selama penulis melaksanakan observasi di PT. ALAKASA EXTRUSINDO Tbk.
8. Orang tua, adik, dan semua keluarga yang selalu mendukung dan memberi semangat baik secara moral dan spiritual.
9. Pacar saya Damar yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman – teman saya, Nurul, Devi, Jatmiko, Luchia, Ratna, Dian, Verra, dan juga rekan-rekan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya.
11. Kepada semua pihak terkait yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu dimana telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila ada kekurangan ataupun kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang dan penulis juga berharap semoga penulisan skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan rekan-rekan mahasiswa lainnya.

Jakarta, 27 Maret 2006

Penulis

# DAFTAR ISI

## HALAMAN

<b>JUDUL</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN DEWAN PENGUJI</b>	iii
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL</b>	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	viii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b>	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	x
<b>BAB 1   PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	3
1.2.1 Identifikasi Masalah	3
1.2.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Gambaran Umum Perusahaan	7
1.5.1 Sejarah Perusahaan	7
1.5.2 Visi dan Misi Perusahaan	10

1.5.3	Misi Kebijakan Mutu dan Aplikasi ISO 9001:2000	10
1.5.4	Manajemen Sumber Daya Manusia	11
1.5.5	Tugas dan Tanggung Jawab Tiap Fungsi Perusahaan	13
1.5.6	Tenaga kerja	17
1.5.7	Pembagian Waktu Kerja	17
1.5.8	Fasilitas Perusahaan	18
1.5.9	Uraian Dari Setiap Departemen	19

## **BAB 2    LANDASAN TEORI**

2.1	Tinjauan Pustaka	36
2.1.1	Pengertian Mutu	36
2.1.2	Pentingnya Mutu	38
2.1.3	Konsep Mutu Pada Industri manufaktur	41
2.1.4	Standar Mutu Internasional	42
	2.1.4.1    Standar Jepang	42
	2.1.4.2    Standar ISO 9000 Eropa	43
	2.1.4.3    Standar Amerika	43
2.1.5	Sejarah ISO	43
2.1.6	Manfaat Penerapan ISO 9000	46
2.1.7	Manajemen Mutu ISO 9001:2000	48
2.1.8	<i>Need For Improvement</i> (Kebutuhan Untuk Perbaikan)	51
2.1.9	<i>Customer Focus</i> (Fokus Pelanggan)	52
	2.1.9.1    Identifikasi Jenis-jenis Pelanggan	52
2.2	Kerangka Pemikiran	55

<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI</b>	
3.1	Metode Penelitian	56
3.2	Teknik Pengumpulan Data	60
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	61
3.4	Metode Analisis	62
3.5	<i>Operasional Variabel</i>	64
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Pengumpulan Data	66
4.1.1	Prosedur ISO Yang Telah Ditetapkan Oleh Perusahaan	66
4.1.1.1	Prosedur Mutu Mengenai Pengendalian Produk Yang Tidak Sesuai	66
4.1.1.2	Prosedur Mutu Mengenai Tindakan Perbaikan	69
4.1.1.3	Prosedur Mutu Mengenai Tindakan Pencegahan	72
4.1.1.4	Prosedur Mutu Mengenai Penanganan Keluhan Pelanggan	74
4.1.2	Perbandingan Jumlah Keluhan Pelanggan Internal Sebelum dan Sesudah Mendapatkan ISO 9001:2000	75
4.1.3	Perbandingan Jumlah Keluhan Pelanggan Eksternal Sebelum dan Sesudah Mendapatkan ISO 9001:2000	75

4.1.4	Jumlah Kesalahan yang Terjadi Pada Setiap Departemen Periode Januari-Desember 2002	76
4.1.5	Jumlah Kesalahan yang Terjadi Pada Setiap Departemen Periode Januari-Desember 2004	77
4.1.6	Flow Chart Proses Material	78
4.1.7	Gambar Produk yang Dihasilkan oleh Perusahaan	81
4.2	Analisis Data dan Pembahasan	83
4.2.1	Analisa Keluhan Pelanggan Internal Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	83
4.2.2	Analisa Keluhan Pelanggan Eksternal Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	88
4.2.3	Analisa Sebab-Akibat	90
4.2.4	Diagram Sebab-Akibat	97
4.2.5	Rencana Perbaikan Cacat	101
4.2.6	Rencana Perbaikan Sistem Manajemen Mutu	108
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	111
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	112
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	113
	<b>LAMPIRAN</b>	114

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 3.5	Tabel <i>Operasional Variabel</i>	64
Tabel 4.2	Tabel Analisa Sebab-Akibat	91



## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
Gambar 1.5	Gambar Struktur Organisasi PT. Alakasa Extrusindo Tbk	12
Gambar 1.5	Gambar Prosedur Proses Departemen <i>Remelt</i>	21
Gambar 1.5	Gambar Prosedur Proses Departemen <i>Surface Finish</i>	23
Gambar 1.5	Gambar Prosedur Proses Departemen <i>Purchasing</i>	27
Gambar 1.5	Gambar Prosedur Proses Departemen <i>Warehouse</i>	28
Gambar 1.5	Gambar Prosedur Proses Departemen <i>Fabrikasi</i>	29
Gambar 1.5	Gambar Prosedur Proses Departemen <i>Anodizing</i>	31
Gambar 1.5	Gambar Prosedur Proses Departemen <i>Packing</i> & Despatch	33
Gambar 1.5	Gambar Prosedur Proses Departemen <i>Extrusi</i>	35
Gambar 2.1	Gambar Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	49
Gambar 3.1	Gambar Langkah-langkah Penelitian	57
Gambar 4.1	Flow Chart Pengendalian Produk Tidak Sesuai	68
Gambar 4.1	Flow Chart Tindakan Perbaikan	71
Gambar 4.1	Flow Chart Tindakan Pencegahan	73
Gambar 4.1	Flow Chart Proses Material	78
Gambar 4.1	Gambar Produk Bingkai Kaca/Jendela Pada Gedung bertingkat	81
Gambar 4.1	Gambar Produk Gerbong Kereta Api	81
Gambar 4.1	Gambar Produk Frame/Bingkai Foto	81
Gambar 4.1	Gambar Produk Box Mobil	82
Gambar 4.1	Gambar Produk Rangka Antena Parabola	82
Gambar 4.1	Gambar Produk Rangka Pintu	82

## DAFTAR DIAGRAM

		<b>Halaman</b>
Diagram 4.1	Diagram Keluhan Pelanggan Internal	75
Diagram 4.1	Diagram Keluhan Pelanggan Eksternal	75
	Diagram Pareto Jumlah Kesalahan Pada	
Diagram 4.1	Departemen Periode Januari-Desember 2002	76
	Diagram Pareto Jumlah Kesalahan Pada	
Diagram 4.1	Departemen Periode Januari-Desember 2004	77
Diagram 4.2	Diagram Sebab-Akibat/ <i>Fishbone</i>	98

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Definisi Istilah	114
Tabel Daftar Pelanggan	123
Tabel Perbandingan Jumlah Keluhan Pelanggan Internal Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	124
Tabel Perbandingan Jumlah Keluhan Pelanggan Eksternal Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000	125
Tabel Keluhan Pelanggan Internal Pada Tahun 2002	126
Tabel Keluhan Pelanggan Eksternal Pada Tahun 2002	127
Tabel Keluhan Pelanggan Internal Pada Tahun 2004	128
Tabel Keluhan Pelanggan Eksternal Pada Tahun 2004	129
Tabel Keluhan Pelanggan Pada Periode Januari-Desember 2002	130
Tabel Keluhan Pelanggan Pada Periode Januari-Desember 2004	131
Surat Keterangan Survey	132