

# Kajian tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sehubungan dengan penerapan ISO 9001 : 2000 pada perusahaan beton pracetak (Studi kasus PT. Pacific Prestress Indonesia) = Study of customer satisfaction for service according to performance of ISO 9001:2000 in a company of manufactur precast concrete (Case study in PT. Pacific Prestress Indonesia)

Benny Hariara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20239701&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tidak bisa kita pungkiri pada masa sekarang ini kualitas sangat dibutuhkan didalam setiap industri konstruksi. Setiap orang menginginkan bahwa konstruksi yang telah mereka beli atau investasikan memiliki umur yang cukup panjang sehingga target keuntungan mereka telah tercapai sebelum masa pakai dari konstruksi itu berakhir. Untuk dapat memastikan bahwa umur pakai dari konstruksi itu sesuai dengan yang telah mereka perhitungkan maka dibutuhkan suatu parameter yang disebut dengan mutu. Mutu dari konstruksi yang baik tentu saja akan menjamin usia pakai dari konstruksi itu. Kepastian mutu dari setiap material yang dipakai oleh industri konstruksi sangat menentukan mutu dari konstruksi itu sendiri PT. PPI (Pacific Prestress Indonesia) adalah salah satu perusahaan yang bergerak didalam bidang penyedia material berbahan beton yang menggunakan ISO 9001: 2000 sebagai jaminan akan kualitas produk yang mereka buat. Mutu dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan dengan pelanggan. Tujuan keseluruhan bisnis bukanlah untuk menghasilkan produk atau jasa yang bermutu, atau memberikan pelayanan yang prima. Tujuan utama adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis. Oleh karena itu, memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila ingin mencapai tujuan utama: pelanggan yang puas dan setia. Dari hasil yang didapat dalam menerapkan ISO 9001: 2000, faktor sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam kesulitan menjalankan segala persyaratan yang ada dalam ISO 9001: 2000, faktor sumber daya manusia ini yang lama-kelamaan membentuk suatu budaya organisasi perusahaan menjadi kurang peduli akan pentingnya menjalankan semua persyaratan yang ada dalam ISO 9001: 2000.

.....We can not deny that, at this time, quality is very needed in every construction industry. Every people wants that the construction that they have buy or invest have long enough lifespan so their profit target have been reach before the construction age is ended. To make sure that the lifespan of the construction agree with the lifespan that they have counted so its need a parameter called quality. The quality of good construction will guarantee the lifespan of the construction. Quality assurance of every material used in construction industry affected the construction quality itself. PT. PPI (Pacific Prestress Indonesia) is one of a company that moves to supply concrete material that using ISO 9001: 2000 as a guarantee of their product. Quality and service is a medium to reach satisfaction and bond with customer. The whole purpose of business is not to make a qualified product or service, or giving the first-rate service. The main purpose is to make a satisfied and loyal customer that will always build business. So, giving the high qualified of product and first-rate service is a must if we want to reach the main purpose: a satisfied and loyal customer. From the result of applying ISO 9001: 2000, human resource factor is the, main factor of the difficulty of approaching all the condition written in ISO 9001: 2000, this human resource factor eventually make an

organizational behavior becoming less aware of approaching all the condition written in ISO 9001: 2000.