

## Pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9002 pelanggan : studi kasus pada PT. Semen Tonasa

Sirait, Jurianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72647&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 adalah standar internasional sstem mutu yang bertujuan untuk memberikan jaminan mutu melalui pemenuhan persyaratan pelanggan (customer requirement), guna tercapainya kepuasan pelanggan. Sejak disepakati menjadi standar internasional pada tahun 1987, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 telah mengalami berbagai revisi. Final Draft International Standard ISO 9001 versi tahun 2000 sebagai upaya untuk menyempurnakan ISO 9000 versi tahun 1994 (yang berlaku hingga kini) telah dipublikasikan, dan direncanakan akan diberlakukan mulai Januari 2001.

<br><br>

Kapasitas terpasang pabrik semen nasional ssat ini mencapai 47,5 juts metrik ton, sedangkan permintsan dalam negeri pada tahun 1999 hanya sebesar 18,8 juta metrik ton. Kondisi ini mengharuskan produsen semen domestik untuk meningkatkan ekspor guna mengoptimalkan kapasitas terpasang yang ada. Hal ini mengindikasikan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 harus diterapkan untuk memenuhi persyaratan perdagangan internasional dan sekaligus sebagai strategi bersaing perusahaan.

<br><br>

Kajian penelitian ini adalah meneliti jaminan mutu yang diberikan oleh PT. Semen Tonasa kepada pelanggan melalui peragaan standar ISO 9002, dengan menggunakan metoda evaluasi. Metode ini digunakan untuk mengetahui konsistensi peragaan standar ISO 9002 melalui evaluasi terhadap dokumen-dokumen; laporan hasil audit sistem mutu. hasil penilaian lembaga sertifikasi dan hasil uji laboratoium. Selanjutnya diteliti korelasi antara jaminan mutu dengan kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian dan persepsi pelanggan dengan menggunakan metode eksplenati.

<br><br>

Teknik sampling yang digunakan adalah acak sederhana dan populasi terpilih adalah pelanggan industri domestik. Untuk mendukung penelitian digunakan berbagai teori, terutama teori mengenai manajemen strategik, pemasaran, dan sistem manajemen mutu.

<br><br>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Semen Tonasa konsisten memperagakan standar ISO 9002, yang berarti bahwa terdapat jaminan mutu dalam sistem manajemen mutunya. Pada tingkat ketelitian  $\alpha = 0,01$ , besar hubungan antara variabel kepuasan pelanggan dengan variabel jaminan mutu adalah 0,722. ini berarti bahwa terdapat hubungan langsung yang erat dan positif antara jaminan mutu dengan kepuasan pelanggan.

<br><br>

Hasil penelitian tersebut tidak dapat digeneralisir karena memiliki berbagai keterbatasan, seperti : lingkup kajian, populasi dan sampel. serta bersifat studi kasus pada satu perusahaan. Untuk itu diharapkan dapat dilakukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif, mencakup pengaruh standar ISO 9000 terhadap daya saing perusahaan, dan hasil penelitiannya dapat digunakan untuk kepentingan dan manfaat yang lebih.

<hr>