

## Analisis kepuasan pelanggan pada penerapan SNI 19-17025-2000 : Studi Kasus laboratorium uji balai besar industriagro

Tobing, Halomoan L., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75319&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sistem Manajemen Mutu SNI 19-17025-2000 merupakan standar nasional mengenai sistem mutu pada laboratorium pengujian dengan tujuan agar dapat memberikan kepastian mutu untuk memenuhi persyaratan pelanggan dengan harapan pelanggan menjadi puas. SNI 19-17025-2000 merupakan revisi dari ISO Guide 25 yang telah dilakukan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN). Laboratorium Pengujian Balai Besar Industri Agra (BBIA) menerapkan SNI 19-17025-2000 sejak laboratorium pengujian BBIA diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN)- BSN pada bulan Nopember 1999.

Laboratorium Pengujian BBIA menerapkan sistem manajemen mutu SNI 19-17025-2000 untuk memenuhi permintaan pelanggannya sebagai konsistensi di bidang laboratorium pengujian yang selalu bergerak dinamis sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sistem manajemen mutu SNI 19-17025-2000 lebih memberi kepastian mutu kepada pelanggannya baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal yang tidak dapat dipungkiri untuk mengantisipasi terhadap era perdagangan bebas yang untuk AFTA sudah dimulai pada tahun 2001

Kajian ini bertujuan untuk melihat kepastian mutu yang diberikan oleh laboratorium pengujian BBIA kepada pelanggannya melalui penerapan (peragaan) SNI 19-17025-2000 dengan menggunakan metode evaluasi. Metode evaluasi ini dipakai untuk mengetahui seberapa jauh konsistensi penerapan SNI 19-17025-2000 dengan mengevaluasi (memeriksa) terhadap dokumen-dokumen mutu, laporan hasil audit sistem mutu, laporan hasil kaji ulang manajemen, laporan pengaduan pelanggan, dan hasil penilaian dari lembaga sertifikasi. Kemudian diperiksa apakah ada korelasi antara kepastian mutu dengan kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian dan persepsi pelanggan dengan menggunakan eksplanatif. Pada kajian ini teknik sampling yang dipakai adalah acak sederhana dan populasi yang dipilih merupakan pelanggan dari wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi (Jabotabek), Pada kajian ini juga dipakai antara lain teori manajemen strategik, pemasaran, dan sistem manajemen mutu.

Hasil kajian ini menunjukkan bahwa Laboratorium Pengujian BBIA konsisten dalam penerapan SNI 19-17025-2000, yang secara langsung memberikan kepastian mutu pada

sistem manajemen mutunya. Berdasarkan data dan informasi dari hasil print out dari program SPSS 11,0 diperoleh kesimpulan bahwa pelanggan puas terhadap mutu yang diberikan oleh laboratorium pengujian BBIA dengan penerapan SNI 19-17025-2000. Juga diperoleh hasil dari kuesioner terhadap pendapat atau persepsi dari para ahli eksternal dan internal dibidang laboratorium pengujian BBIA bahwa keberadaan dan kemampuan laboratorium pengujian BBIA sesuai dengan output dari penerapan SNI 19-17025 secara konsisten.

Disarankan, agar dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, laboratorium pengujian BBIA perlu memberikan perhatian serius terhadap faktor-faktor lain diluar jaminan mutu antara lain: faktor-faktor pelayanan, sistem informasi pelanggan (bulletin, leaflet, web site, dll), sistem pemesanan/order, sistem pengambilan contoh yang diuji ke perusahaan, seminar, pelatihan-pelatihan, harga dan faktor-faktor lainnya yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Hasil kajian ini belum dapat disimpulkan secara umum dan menyeluruh disebabkan masih memiliki kekurangan (keterbatasan) antara lain: ruang lingkup kajian, sampel, populasi, dan hanya bersifat pada satu studi kasus laboratorium pengujian. Oleh karena itu untuk dikemudian hari dapat diharapkan terlaksananya kajian lanjutan yang lebih solid, utuh, dan terpadu, dimana outputnya dapat memberikan manfaat dan dampak yang luas terhadap daya saing laboratorium-laboratorium uji.