

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENURUNKAN
TINGKAT KOMPLAIN KONSUMEN DI PT XYZ
BERDASARKAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 4, 5, DAN 9**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



Adrian Freraldi Restriawan

20 06 10596

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

USULAN PERBAIKAN UNTUK MENURUNKAN TINGKAT KOMPLAIN KONSUMEN DI PT XYZ
BERDASARKAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 4, 5, DAN 9

yang disusun oleh

Adrian Freraldi Restriawan

200610596

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Agustus 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Ir. Hadisantono, ST., MT., Ph.D.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Ir. Hadisantono, ST., MT., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 Agustus 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adrian Freraldi Restriawan

NPM : 200610596

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Usulan Perbaikan Untuk Menurunkan Tingkat Komplain Konsumen di PT XYZ” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2023/2024 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Yang menyatakan,

A 10,000 Rupiah Indonesian postage meter stamp is placed next to a handwritten signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERA BAYARAN 10000'. The signature is written in black ink.

Adrian Freraldi Restriawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan sehingga penyusunan Laporan Tugas Akhir dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar. Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan agar dapat mencapai derajat Sarjana Teknik, Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dapat dilaksanakan dan terwujud karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Ign. Luddy Indra Purnama, M.Sc., IPU. selaku Kepala Departemen Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. Twin Yoshua Raharjo D., S.T., M.Sc. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Hadisantono, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia membimbing dan memberikan masukan selama proses penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir .
5. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T. selaku dosen pengampu mata kuliah Berpikir Kritis dan Proposal Tugas Akhir yang telah membimbing selama proses penyusunan dan penulisan proposal tugas akhir.
6. Bapak Aan selaku *Junior Manager* PT XYZ yang telah memberikan persetujuan penelitian di PT XYZ dan membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
7. Seluruh karyawan di PT XYZ yang telah bersedia membantu selama proses penelitian.
8. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama dalam proses pengerjaan Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pribadi, PT XYZ, serta masyarakat umum yang membaca dan dapat digunakan sebaik-baiknya. Penulis juga memohon maaf apabila masih terdapat kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini baik yang

disengaja, maupun yang tidak disengaja. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk saran dan kritik yang dapat menjadi perbaikan di kemudian hari.

Yogyakarta, 15 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'A' followed by a vertical line and a small dot.

Adrian Freraldi Restriawan

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Kata Pengantar	iv
	Daftar Isi	vi
	Daftar Gambar	vii
	Daftar Tabel	xi
	Intisari	xii
1	Pendahuluan	
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Pemetaan Masalah	3
	1.3. Rumusan Masalah	10
	1.4. Tujuan	11
	1.5. Batasan Masalah	11
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	
	2.1. Tinjauan Pustaka	12
	2.2. Dasar Teori	23
3	Pengembangan dan Pemilihan Alternatif Solusi	
	3.1. Analisis Akar Masalah	28
	3.2. Pengembangan Alternatif Solusi	31
	3.3. Pemilihan Alternatif Metode	34
	3.4. Pemilihan <i>Tools</i>	35
	3.5. Keunikan Tugas Akhir	35
4	Metodologi Penelitian	
	4.1. Tahap <i>Empathize</i>	36
	4.2. Tahap <i>Define</i>	38
	4.3. Tahap <i>Ideate</i>	40
	4.4. Tahap <i>Prototype</i>	42

4.5. Tahap <i>Test</i>	44
4.6. Standar dan Kode Etik	46
5 Perancangan Solusi	
5.1. Analisis <i>Gap</i>	48
5.2. Melengkapi Dokumen dan Menggunakan Format Sesuai Klausul ISO 9001:2015	49
6 Implementasi	
6.1. Implementasi Solusi	109
6.2. Data Hasil Implementasi	123
7 Kesimpulan dan Saran	
7.1. Kesimpulan	134
7.2. Saran	134
Daftar Pustaka	xiii
Lampiran	xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Proses Bisnis PT XYZ	3
Gambar 1.2.	<i>Interrelationship Diagram</i>	7
Gambar 1.3.	Persentase Konsumen Komplain dan Tidak Komplain Bulan November 2023	9
Gambar 1.4.	Persentase Konsumen Komplain dan Tidak Komplain Bulan Desember 2023	10
Gambar 2.1.	Kerangka Fishbone Diagram	24
Gambar 2.2.	Contoh Interrelationship Diagram	25
Gambar 3.1.	<i>Fishbone Diagram</i>	29
Gambar 4.1.	Tahapan <i>Empathize</i>	37
Gambar 4.2.	Tahapan <i>Define</i>	39
Gambar 4.3.	Tahapan <i>Ideate</i>	41
Gambar 4.4.	Tahapan <i>Prototype</i>	43
Gambar 4.5.	Tahapan <i>Test</i>	45
Gambar 5.1.	Dokumen Proses Bisnis PT XYZ	53
Gambar 5.2.	SOP Perbaikan atau Maintenance Halaman 1	54
Gambar 5.3.	SOP Perbaikan atau Maintenance Halaman 2	55
Gambar 5.4.	Standard Operating Procedure Pengiriman dan Pengembalian LED screen maupun Peralatan Multimedia Halaman 1	57
Gambar 5.5.	Standard Operating Procedure Pengiriman dan Pengembalian LED screen maupun Peralatan Multimedia Halaman 2	58
Gambar 5.6.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P2.8 Halaman 1	60
Gambar 5.7.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P2.8 Halaman 2	61
Gambar 5.8.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P2.8 Halaman 3	62
Gambar 5.9.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P2.8 Halaman 4	63
Gambar 5.10.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P2.8 Halaman 5	64

Gambar 5.11.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P4 dan P4.8 Halaman 1	65
Gambar 5.12.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P4 dan P4.8 Halaman 2	66
Gambar 5.13.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P4 dan P4.8 Halaman 3	67
Gambar 5.14.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P4 dan P4.8 Halaman 4	68
Gambar 5.15.	Instruksi Kerja Pemasangan LED screen P4 dan P4.8 Halaman 5	69
Gambar 5.16.	Checklist Pengiriman LED Screen	70
Gambar 5.17.	Checklist Pengiriman Alat Multimedia	71
Gambar 5.18.	Checklist Pengembalian LED Screen	71
Gambar 5.19.	Checklist Pengembalian Alat Multimedia	72
Gambar 5.20.	Form atau Template Notulen	75
Gambar 5.21.	Struktur Organisasi PT XYZ	77
Gambar 5.22.	Job Description Junior Manager Halaman 1	76
Gambar 5.23.	Job Description Junior Manager Halaman 2	77
Gambar 5.24.	Job Description Divisi Rental Multimedia Halaman 1	78
Gambar 5.25.	Job Description Divisi Rental Multimedia Halaman 2	79
Gambar 5.26.	Job Description Divisi Rental LED screen Halaman 1	80
Gambar 5.27.	Job Description Divisi Rental LED screen Halaman 2	81
Gambar 5.28.	Job Description Divisi Service dan Maintenance Halaman 1	82
Gambar 5.29.	Job Description Divisi Service dan Maintenance Halaman 2	83
Gambar 5.30.	Job Description Divisi Jaminan Mutu Halaman 1	84
Gambar 5.31.	Job Description Divisi Jaminan Mutu Halaman 2	85
Gambar 5.32.	Job Description Divisi Cleaning Service Halaman 1	86

Gambar 5.33.	Job Description Divisi Cleaning Service Halaman 2	87
Gambar 5.34.	Job Description Divisi Admin Halaman 1	88
Gambar 5.35.	Job Description Divisi Admin Halaman 2	89
Gambar 5.36.	Standard Operating Procedure Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Komplain Halaman 1	93
Gambar 5.37.	Standard Operating Procedure Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Komplain Halaman 1	94
Gambar 5.38.	Kuesioner Kepuasan Pelanggan Halaman 1	95
Gambar 5.39.	Kuesioner Kepuasan Pelanggan Halaman 2	96
Gambar 5.40.	Kuesioner Kepuasan Pelanggan Halaman 3	97
Gambar 5.41.	Kuesioner Kepuasan Pelanggan Halaman 4	98
Gambar 5.42.	Standard Operating Procedure Evaluasi Kinerja	99
Gambar 5.43.	Checklist Evaluasi Divisi Rental LED Screen	100
Gambar 5.44.	Checklist Evaluasi Divisi Rental Multimedia	101
Gambar 5.45.	Checklist Evaluasi Divisi Service dan Maintenance	102
Gambar 5.46.	Checklist Evaluasi Divisi Admin	103
Gambar 5.47.	Checklist Evaluasi Divisi Cleaning Service	104
Gambar 5.48.	Checklist Evaluasi Divisi Jaminan Mutu	105
Gambar 5.49.	Checklist Evaluasi Divisi Junior Manager	106
Gambar 5.50.	Standard Operating Procedure Tinjauan Manajemen	108
Gambar 6.1.	Penjelasan Kepada Junior Manager PT XYZ	109
Gambar 6.2.	Penjelasan Kepada Staf Divisi Rental LED Screen	110
Gambar 6.3.	Form Checklist Pengiriman Sudah Terisi Minggu Pertama	111
Gambar 6.4.	Form Checklist Pengembalian Sudah Terisi Minggu Pertama	111
Gambar 6.5.	Form Checklist Pengiriman Sudah Terisi Minggu Kedua	112

Gambar 6.6.	Form Checklist Pengembalian Sudah Terisi Minggu Kedua	112
Gambar 6.7.	Penjelasan Kepada Staf Divisi Rental Multimedia	113
Gambar 6.8.	Penjelasan Kepada Staf Divisi Service dan Maintenance	114
Gambar 6.9.	Penjelasan Kepada Staf Divisi Cleaning Service	114
Gambar 6.10.	Penjelasan Kepada Staf Divisi Admin	115
Gambar 6.11.	Hasil Audit Internal Divisi Service dan Maintenance	117
Gambar 6.12.	Hasil Audit Internal Divisi Rental Multimedia	118
Gambar 6.13.	Hasil Audit Internal Divisi Cleaning Service	119
Gambar 6.14.	Hasil Audit Internal Divisi Rental LED screen	120
Gambar 6.15.	Hasil Audit Internal Junior Manager	121
Gambar 6.16.	Hasil Audit Internal Divisi Admin	122
Gambar 6.17.	Hasil Audit Internal Divisi Jaminan Mutu	123
Gambar 6.18.	Grafik Intensitas Konsumen Menggunakan Layanan Sewa	128
Gambar 6.19.	Intensitas Produk yang Disewa	128
Gambar 6.20.	Grafik Perbandingan Sumber Informasi yang Didapatkan Konsumen	129
Gambar 6.21.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk	129
Gambar 6.22.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Staf atau Karyawan	130
Gambar 6.23.	Tingkat Respon Staf atau Karyawan Perbandingan Jumlah Konsumen yang	130
Gambar 6.23.	Mengalami Kendala dan Tidak Mengalami Kendala	131
Gambar 6.24.	Tingkat Respon Staf atau Karyawan Saat Terdapat Kendala	132
Gambar 6.25.	Penilaian Harga Sewa	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Komplain Konsumen Bulan November – Desember 2023	8
Tabel 2.1.	Tinjauan Pustaka	12
Tabel 3.1.	Alternatif Solusi Berdasarkan Akar Masalah	31
Tabel 3.2.	Pemilihan Metode	34
Tabel 5.1.	Analisis <i>Gap</i>	47
Tabel 5.1.	Analisis Gap	48
Tabel 5.2.	Interested Party	51
Tabel 6.1.	Data Jadwal Penyewaan Jangka Waktu Implementasi	124
Tabel 6.2.	Respon Kepuasan Konsumen	125

INTISARI

PT XYZ merupakan suatu usaha dimana kedudukannya adalah anak perusahaan yang bergerak di bidang penyewaan LED *screen* dan alat multimedia. Berdasarkan hasil observasi dengan melakukan wawancara kepada *stakeholder* didapatkan informasi mengenai masalah yang muncul. Masalah utama yang ditemui adalah tingginya jumlah komplain konsumen yang dikeluhkan kepada PT XYZ. Tingginya komplain konsumen dibuktikan dengan rata-rata komplain per minggu pada Bulan November – Desember sebesar 70,42%. Hal tersebut disebabkan karena karyawan lapangan belum memiliki pengalaman terhadap pemasangan LED *screen*, tidak ada pembagian pekerjaan yang jelas bagi karyawan, tidak terdapat panduan pemasangan LED *screen* yang benar, adanya komplain LED rusak saat penggunaan karena tidak ada waktu *maintenance* secara berkala, dan tidak ada *checklist / form* pengecekan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah upaya untuk menurunkan tingkat komplain konsumen kurang dari 40% setiap minggu.

Berdasarkan berbagai macam akar masalah yang muncul tersebut, penyelesaian yang dipilih adalah melakukan perancangan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015. Klausul ISO 9001:2015 yang digunakan terdapat 3 klausul yaitu klausul 4, 5, dan 9. Hal tersebut disebabkan karena dalam penyelesaian adanya komplain, ketiga klausul tersebut yang sesuai untuk digunakan sebagai acuan perancangan. Perancangan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 menghasilkan beberapa dokumen seperti manual mutu, instruksi kerja, struktur organisasi, *job description*, *standard operating procedure*, dan *form*.

Hasil dari implementasi rancangan solusi selama 2 minggu dapat berhasil untuk menurunkan komplain. Setelah dilakukan implementasi hasil rancangan, persentase komplain pada minggu pertama yaitu 28, 57% dan persentase komplain minggu kedua 33,33%. Berdasarkan tujuan yang ditetapkan, hasil implementasi telah mencapai tujuan dan CSF yang ditentukan yaitu tingkat komplain konsumen kurang dari 40% setiap minggu.

Kata kunci: sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, komplain, jasa layanan sewa LED *screen* dan multimedia