

Perbandingan penerapan metode cost of quality dengan metode return on quality dalam penentuan peningkatan mutu di PT Bhumyamca Sekawan.

Dian Aprillya Sasanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20461357&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pada keadaan dimana konsumen makin sadar akan mutu, sedangkan dalam pasar persaingan semakin kompetitif, maka P.T. Bhumyamca Sekawan dituntut untuk dapat memberikan layanan yang memiliki standar mutu yang tinggi dengan harga yang tetap bersaing. Untuk peningkatan mutu diperlukan biaya, selain itu selama ini hasil dari peningkatan mutu dan dampak finansialnya sulit untuk diukur. Maka agar tindakan peningkatan mutu ini efektif perlu suatu metode yang dapat mendeteksi elemen apa yang perlu ditingkatkan. Baik metode Return On Quality maupun Cost Of Quality sama-sama dapat digunakan untuk menentukan tindakan perbaikan peningkatan mutu, karena itu dalam penelitian ini diselidiki apakah penerapan masing-masing metode memberikan hasil yg sama.

Dengan menggunakan metode COQ, aktivitas mutu yang dilakukan perusahaan dapat teridentifikasi menjadi elemen-elemen biaya mutu. Dari komposisi biaya mutu tersebut dapat dideteksi bahwa walaupun biaya pencegahannya tinggi, namun biaya kegagalan yang terjadi masih sangat besar, hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan pencegahan yang dilakukan oleh perusahaan kurang efektif. Setelah dianalisa lebih jauh didapatkan bahwa sumber masalahnya adalah kurangnya pengetahuan dan ketrampilan dari para teknisi terutama pada departemen AC/Listrik sehingga mengakibatkan banyaknya pekerjaan perbaikan ulang (termasuk dalam kategori biaya kegagalan).

Dengan menggunakan metode ROQ melalui hasil kuesioner dan pengolahannya diperoleh 5 variabel yang dianggap penting oleh pelanggan yang perlu ditingkatkan. Dari 5 variabel tersebut didapat 31 alternatif komposisi tindakan perbaikan mutu. Melalui perhitungan-perhitungan yang dilakukan didapat bahwa alternatif 10, yaitu melakukan peningkatan pemberian bantuan pada pelanggan (var. 14) dan melakukan peningkatan kemudahan menghubungi customer service (var. 23) merupakan pilihan terbaik dengan ROQ tertinggi, yaitu 121%.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, disusunlah beberapa usulan langkah perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan terhadap sistem layanan perusahaan serta peningkatan kualitas layanan terhadap pelanggan. Sedangkan penerapan dalam perusahaan tergantung pada situasi dan kondisi perusahaan serta keputusan manajemen yang berkaitan dengan ketersediaan dana yang dibutuhkan untuk masing-masing tindakan perbaikan yang dilakukan.