

# Pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9000 pada industri pemintalan terhadap kepuasan pelanggan dan keunggulan daya saing: studi kasus di PT TIFICO Tbk, Tangerang

Giarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74839&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Persaingan di antara industri Tekstil dan Produk Tekstil (TPT) di Indonesia saat ini semakin meningkat. Hal ini salah satunya disebabkan menurunnya volume ekspor produk TPT, sehingga para produsen TPT berpaling ke pasar domestik. Persaingan tersebut diramaikan lagi dengan makin maraknya Tekstil dan Produk Tekstil impor dari berbagai negara membanjiri pasar Indonesia, ikut bersaing memperebutkan pasar sehingga produsen tekstil dan produk tekstil dalam negeri kewalahan bahkan sebagian gulung tikar karena tidak bisa bersaing baik dalam harga maupun mutu/kualitas.

Di samping itu, makin meningkatnya pengetahuan dan tuntutan pembeli menyebabkan posisi pertawaran pembeli menjadi lebih kuat dibanding produsen. Hal ini menuntut produsen untuk terus berusaha mencari cara agar pembeli tetap masih bisa dipengaruhi. Salah satu cara untuk mempengaruhi pembeli dapat dilakukan dengan menerapkan strategi mutu, yaitu membuat mutu produk/jasa yang sesuai dengan harapan pembeli atau bahkan melebihi harapan pembeli, sehingga pembeli menjadi loyal dan tidak berpaling ke produsen lain.

Untuk dapat menghasilkan mutu produk/jasa yang memiliki daya saing, diperlukan suatu sistem manajemen mutu yang dapat menjamin dan memberikan kepuasan kepada pembeli/pelanggan. Sistem Manajemen Mutu yang saat ini banyak diadopsi oleh kalangan industri adalah ISO 9000. Tetapi untuk industri TPT di Indonesia, baru sebagian kecil yang mengadopsi. Hal ini yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ini pada industri tersebut.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem manajemen Mutu ISO 9000 terhadap kepuasan pelanggan dan keunggulan daya saing. Penelitian dilakukan dengan mengambil studi kasus di PT TIFICO Tbk, Tangerang.

Penelitian dilakukan dengan cara metode evaluatif dan survey lapangan. Metode evaluatif dilakukan untuk memastikan adanya jaminan mutu yang diberikan oleh perusahaan setelah menerapkan sistem manajemen mutu ini. Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan laporan hasil peragaan sistem manajemen mutu dengan manual mutu atau standar industri yang bersangkutan. Evaluasi juga dilakukan dengan membandingkan temuan ketidaksesuaian peragaan sistem manajemen mutu hasil external audit maupun internal audit antara hasil audit yang pertama dengan hasil-hasil audit selanjutnya. Sedangkan survey lapangan dilakukan untuk mengetahui persepsi pelanggan, yaitu dengan memberikan pertanyaan terstruktur (kuesioner) yang berkaitan dengan penilaian responden atas diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 di PT TIFICO Tbk sehubungan dengan penilaian terhadap jaminan mutu, kepuasan pelanggan, dan keunggulan daya saing.

Untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara jaminan mutu, kepuasan pelanggan dan keunggulan daya saing, dilakukan penelitian yang bersifat ekplanatif yaitu dengan menguji sampai seberapa jauh pengaruh hubungan diantara variabelvariabel tersebut. Pengujian pengaruh variabel jaminan mutu terhadap kepuasan pelanggan dan keunggulan daya saing digunakan analisis regresi individual (parsial) yang langsung diolah dengan Program Statistical Package for Social Science (SPSS 10.0) yang sudah terintegrasi pada komputer sehingga diperoleh koefisien regresi, korelasi, determinasi dan penguji signifikansi statistik.

Evaluasi terhadap laporan hasil peragaan Sistem Manajemen Mutu menyimpulkan bahwa PT TIFICO Tbk memberikan Jaminan Mutu kepada pelanggannya. Sedangkan hasil pengolahan data secara statistik melalui proses komputasi mengenai pengaruh Jaminan Mutu terhadap Kepuasan Pelanggan menghasilkan koefisien korelasi ( R ) sebesar 0,746 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara jaminan mutu dengan kepuasan pelanggan dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,557 berarti bahwa variabel jaminan mutu memberikan manfaat pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 55,7 %.

Begitu juga dengan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keunggulan daya saing, proses komputasi menghasilkan koefisien korelasi ( R ) sebesar 0,745 menunjukkan hubungan yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan keunggulan daya saing, begitu juga dengan koefisien determinasi ( R ) sebesar 0,555, berarti bahwa kepuasan pelanggan memberikan manfaat pengaruh terhadap keunggulan daya saing sebesar 55,5 %.

Berdasarkan pada uji t dengan taraf signifikansi  $\alpha = 1\%$  dengan derajat kebebasan (dk)  $32-2 = 30$ , didapat t statistik  $>$  t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan mutu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan begitu juga kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap keunggulan daya saing.