

ABSTRAK

ISO 9001:2000 adalah suatu Standar Internasional untuk Sistem Manajemen Mutu, telah dipakai secara luas di berbagai bidang industri jasa maupun produk. Tujuan dari sistem ini adalah mencapai kepuasan pelanggan, yang diharapkan mampu dicapai melalui pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan dalam ISO 9001:2000. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui jumlah keluhan pelanggan yang diterima.

Penelitian dilakukan dengan cara mengkaji kesesuaian penerapan SMM terhadap persyaratan ISO 9001:2000, melakukan identifikasi keluhan utama pelanggan dari data keluhan pelanggan selama 4 tahun PT AFG, kemudian mencari penyebab utamanya dan melihat peranan SMM ISO 9001:2000 dalam mengatasi keluhan pelanggan, terutama penerapan klausul 8 mengenai Pengukuran, Analisa dan Perbaikan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa (1) PT AFG telah menerapkan SMM sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2000 (2) Keluhan utama pelanggan adalah Kepecahan karena Kemasan dan Transportasi serta Isi Kurang (3) SMM ISO 9001:2000 telah berperan penting dalam mengatasi keluhan pelanggan, terlihat dari kecenderungan menurun terhadap frekwensi keluhan pelanggan selama 4 tahun (2006 ~ 2009).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA