

LAPORAN KERJA PRAKTEK
PENERAPAN KUALITAS JASA PERBAIKAN MESIN
AUTOMATIC INKJET PRINTER STUDI KASUS DI PT.
SAMARTHA SOLUSI INDONESIA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

NAMA : SUWANTO

NIM: 41613110089

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2017

PT. SAMARTHA SOLUSI INDONESIA
Rukan Sentra Niaga Blok K No 23 Green Lake City, Duri Kosambi, Jakarta 11750 Indonesia
[P]: 021-22522561 [F]: 021-22522561 [M]: 0816908986
[E]: info@samartha-indonesia.com

SURAT KETERANGAN
002/SSI/VIII/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini Manager Dept. Personalia & Umum PT. Samartha Solusi Indonesia menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Suwanto
Jurusan : Teknik Industri
Sekolah : Universitas Mercubuana

Benar bahwa Mahasiswa tersebut di atas telah selesai melakukan Kerja Praktek di Perusahaan kami PT Samartha Solusi Indonesia, yang dilaksanakan tanggal 1 Desember 2016 - 31 Januari 2017. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 Agustus 2017



Bachtial Ismail
Manager Personalia

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa laporan kerja praktek yang berjudul “Penerapan Pengendalian Kualitas Jasa Perbaikan Mesin Automatic Inkjet Printer Studi Kasus di PT. Samartha Solusi Indonesia “ sepenuhnya dibuat sendiri. Tidak ada bagian yang merupakan hasil plagialisme dari karya orang lain. Atas pernyataan ini, bertanggung jawab atas segala hal yang mungkin terjadi di masa yang akan datang, jika ada pihak lain yang mengklaim bahwa laporan ini hasil karya pihak lain.

Jakarta, Agustus 2017
METERAI
TEMPEL
93A7DAEF224056216
6000
ENAMRIBU RUPIAH
Yang menyatakan

Suwanto

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN KUALITAS JASA PERBAIKAN MESIN AUTOMATIC INKJET PRINTER STUDI KASUS DI PT. SAMARTHA SOLUSI INDONESIA



Disusun Oleh :

Nama : Suwanto

Nim : 41613110089

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing

Igna Saffrina Fahin, S.T, M.Sc

Mengetahui,

Koordinator Kerja Praktek

Igna Saffrina Fahin, S.T, M.Sc

Ketua Prodi Teknik Industri

Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan maret ini ialah analisis kelayakan, dengan judul Analisis Kelayakan Finansial Usaha Produksi Tempe (studi kasus di Primkopti Jakarta Barat).

Terima kasih untuk sIbu Farida Gozali yang telah banyak memberi saran. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Handoko selaku ketua Primkopti yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh keluarga, teman, dan dosen atas segala doa, dukungan, dan kasih sayangnya.

Daftar Isi

SURAT KETERANGAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan kerja praktek.....	3
1.3 Jadwal Pelaksanaan	4
1.4 Metode Kerja Praktek.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	7
2.1 Sejarah PT. Samartha Solusi Indonesia	7
2.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	8
2.2.1 Visi Perusahaan	8
2.3 Kebijakan Mutu Perusahaan	9
2.4 Struktur Organisasi dan Fungsi.....	9
2.5 Lokasi Perusahaan	12
2.6 Proses Bisnis Perusahaan.....	12
BAB III.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
3.1 Definisi Kualitas.....	15
3.2 Manfaat Kualitas	16
3.3 Konsep Kualitas	18
3.4 Dimensi Kualitas	20
3.5 Teori Problem Solving.....	23
3.6 Pengertian 5W 1H	24
3.7 Pengertian Why-Why Analisis.....	25
3.8 Servqual	26
3.8.1 Teori Servqual	27
BAB IV	31
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	31

4.1 Pengumpulan Data.....	31
4.2 Pengolahan Data.....	31
4.2.1.Data Proses Pelaksanaan Jasa Perbaikan Mesin Automatic Inkjet Printer... 31	
4.2.2 Proses Pelaksanaan Jasa Perbaikan Mesin Automatic Inkjet Printer.....	33
4.3 Data Mengenai Standar Kualitas Jasa / SOP di Perusahaan.....	44
4.4 Data Survei Kepuasan Pelanggan.....	48
4.4.1 Uji Validitas	48
4.4.2. Uji Realibilitas.....	48
BAB V.....	51
KESIMPULAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
Lampiran.....	53
Daftar Tabel	
Tabel 1.1 jadwal pelaksanaan kerja praktek.....	4
Tabel 4.1 Troubleshoot mesin automatic inkjet printer.....	40
Tabel 4.2 Rekapitulasi kuisisioner kepuasan pelanggan PT.Samartha Solusi Indonesia.....	49
daftar gambar	
Gambar 1.1 Flowchart Metode Kerja Praktek.....	5
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Samartha Solusi Indonesia.....	12
Gambar 2.2 lokasi PT. SAMARTHA SOLUSI INDONESIA.....	12
Gambar 3.1. Biaya dan Pangsa Pasar	17
Gambar 3.2. Arti Kualitas	19
Gambar 4.1 printer type I-jet dan E-jet.....	31
Gambar 4.2 Head print mesin automatic inkjet printer.....	32
Gambar 4.3 struktur pohon menu service.....	34
Gambar 4.4 Ink System Control	35
Gambar 4.5 Ink System Status.....	36
Gambar 4.6 Phase.....	38
Gambar 4.7 Pecahan bentuk tetesan tinta yang ideal.....	39
Gambar 4.8 proses menyalakan mesin automatic inkjet printer.....	45
Gambar 4.9 electrical component.....	46
Gambar 4.10 sparepart katup magnet.....	46

Gambar 4.11 sparepart suction pump.....	47
Gambar 4.12 sparepart pressure pump.....	47
Gambar 4.13 mesh filter dengan ukuran dari kiri 350 μm , 110 μm , 50 μm	47