



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
YANG DILAKUKAN COMMERCIAL AND MARKETING DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
PT. PERTAMINA HULU ENERGI WEST MADURA OFFSHORE
TAHUN 2016**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sidang Skripsi Marketing Komunikasi dan Advertising

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marketing Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

WULANSARI

44312110096

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Manfaat kepuasan pelanggan.....	13
Gambar 4.1	Logo Pertamina Hulu Energi West Madura Offshore	47
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PHE WMO.....	47
Gambar 4.3	Integrated HSSE Cycle Management Scheme.....	53
Gambar 4.4	Lingkaran PDCA PHE WMO.....	58
Gambar 4.5	Sosialisasi CIP PT PHE WMO melalui Broadcast e-mail.....	60
Gambar 4.6	Sosialisasi CIP PT PHE WMO melalui Broadcast e-mail.....	60
Gambar 4.7	Hasil Pemenang Continuous Improvement Program 2017.....	63
Gambar 4.4	CPAR Display.....	74
Gambar 4.5	Hasil Audit Diagram CPAR (Corrective Preventive Action Request)	75



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAKSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis (Akademis)	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.4.3 Manfaat Sosial.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Dimensi Pokok Kualitas Layanan	14
2.2 Konsep Kepuasan.....	15
2.3 Pengertian Pelanggan	17
2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4.1 Karakteristik Loyalitas	25
2.4.2 Merancang dan Menciptakan Loyalitas	27
2.5 Sistem Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Paradigma Penelitian	37

3.2	Metodologi penelitian.....	38
3.3	Subyek penelitian	39
3.3.1	Pelanggan Internal.....	39
3.3.2	Pelanggan External.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1	Data primer.....	41
3.4.2	Data sekunder	42
3.5.	Teknik Analisis Data	42
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
4.1.1	Visi dan Misi	46
4.1.2	Logo Perusahaan.....	47
4.1.3	Tagline Perusahaan.....	47
4.1.4	Commercial and Marketing Department.....	48
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Latar Belakang Penerapan ISO 9001:2015 (klausul 8.1 dan 9.1.2) ..	49
4.2.2	Program Penerapan ISO 9001:2015 dan Aplikasi Tujuh Prinsip Manajemen Mutu	53
4.2.3	Implementasi Service Quality ISO 9001:2015.....	64
4.2.4	Audit.....	72
4.3	Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran	79
5.2.1	Saran Akademis.....	80
5.2.2	Saran Praktis.....	80
DAFTAR PUSTAKA		82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Curriculum Vitae
- Lampiran 2 Hasil Wawancara Narasumber
- Lampiran 3 Kebijakan Mutu, Kesehatan, Keselamatan Kerja, Lindungan Lingkungan dan Pengamanan (Mutu, K3LL & Pengamanan)
- Lampiran 4 Penyampaian Hasil Survey Keluasan Pelanggan PHE WMO 2016
- Lampiran 5 TKO Penanganan Keluhan Pelanggan
- Lampiran 6 Daftar Gambar
- Lampiran 7 Daftar Tabel



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2	Perbedaan Klausul ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015.....	30
Tabel 2.4	Perbedaan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015.....	31
Tabel 4.8	List Komplain Pelanggan.....	67
Tabel 4.2	Diagram Alir TKO Penanganan Keluhan Pelanggan Gas.....	68
Tabel 4.3	Diagram Alir TKO Penanganan Keluhan Pelanggan Gas.....	68



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, karena atas pertolongan-Nya maka skripsi ini terselesaikannya. Skripsi ini berjudul “Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang Dilakukan *Commercial and Marketing Department* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Pertamina Hulu Energi West Madura Offshore Tahun 2016”. Diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan Strata Satu Fakultas Komunikasi Jurusan Komunikasi Pemasaran (*advertising*).

Dalam hasil penelitian ini terdapat beberapa pihak yang telah berjasa selama penelitian ini dibuat. Berikut peneliti ingin menyampaikan terima kasih.

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. Selaku dosen pembimbing dengan sabar memberikan nasehat dan saran selama proses pembuatan penelitian ini.
2. Ketua sidang Ibu Dewi Sad, M.Si dan dosen penguji Ibu Tri Diah Cahyowati, M.Si sebagai penguji dan mereview hasil penelitian saya.
3. Mba Siti Nurjanah. Selaku mentor dan narasumber di PT PHE WMO. Tidak tahu apa jadinya skripsi saya tanpa bimbingan dan arahan juga *support* mendalam dari dikau.
4. Mba Dayu Diah Pitaloka. Tiga puluh menit ditengah kepadatan rutinitasmu *running meeting* dan *reporting* sangat berguna untuk tahu informasi dan data yang dibutuhkan di penelitian ini. Sekaligus bantuan memberikan jalan wawancara *contact person* di PGN.

5. Mba Tya. Dua puluh menit tatap muka pertama kali cukup membuat penelitian ini berwarna.
6. Mba Ita Kurniawati. Mohon maaf atas kelakuanku sebelumnya karena direpotkan kejar – kejar waktu wawancara disaat mudik ke Lampung.
7. Tim Document Control, Mas Ario dan Mba Asda. Tanpa pengorbanan dan keikhlasan peminjaman “*smart card*” kalian, apalah artinya penelitianku ini.
8. Ibu dr. Hartatiningsih, Sp.A. Saya secara pribadi suka belajar tapi tidak terlalu saya suka belajar di institusi, mengikuti sistem pembelajarannya terlebih apalagi “ngoyo” mengharapkan gelar. Tapi setelah dipikir – pikir kapan lagi membahagiakan ibu tercinta setelah saya sendiri tidak bisa membalas apapun yang sudah Ibu berikan sejak saya kecil.
9. Ibu Saminem. Juga masih ibu saya yang selalu support logistik (makanan) selama proses penyelesaian penelitian ini.
10. (Alm) Bapak Soehardjo H.A. Semoga Bapak bahagia dan bisa tersenyum dari surga.
11. Mas Sjamsu Rahardja, Phd. Seperti kakak R.A Kartini yang menginginkan adiknya seorang wanita punya pemikiran terbuka seluas – luasnya, salah satunya dengan cara belajar, belajar dan teruslah belajar. Matur suwun sanget mas sentilannya untuk aku kuliah.
12. Teman – teman UMB kelas Marcomm angkatan 2011. Grup Whatsapp “PELETON 81” dan “UMB XXI”, *guys finally I did it*. Terima kasih

selama ini mengingatkan dan mendorong semangat untuk *“keep the fight”* menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman – teman di FIKOM UMB spesial Pak Sam, terima kasih atas kesempatannya telfon saya kerumah untuk mengingatkan saya menyelesaikan studi.

14. Geng Begah (Shinta, Ita, Ayu dan Hanum). Disaat saya harus berjuang sendiri tanpa lagi teman – teman angkatan yang tertinggal, kobaran semangat kalian seperti makanan yang selalu punya energy dan menjadi pendorong saya melanjutkan apa yang sudah tertunda selama dua tahun. Sahabat sekolah saya, Tara semoga ini menjadi yang terakhir dan berakhir bahagia. Tim rumah Tebet terima kasih bantuan dan supportnya. *After all this over we will laughter as loud as we can as we used to be.*

Jakarta, Juli 2017

Wulansari

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang Dilakukan *Commercial and Marketing Department* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Pertamina Hulu Energi West Madura Offshore Tahun 2016**

Nama : Wulansari

NIM : 44312110096

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Komunikasi

Jakarta, Juli 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Marketing Komunikasi




(Dr. Farid Hamid, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M. Si)



(Ponco Budi Sulisty, Ph.D)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang Dilakukan Commercial and Marketing Department dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Pertamina Hulu Energi West Madura Offshore pada Tahun 2016**

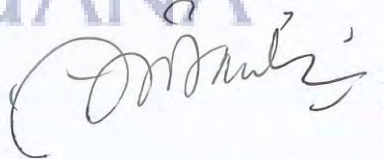
Nama : Wulansari
NIM : 44312110096
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Marketing Komunikasi



Jakarta, 19 Juli 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Ketua Sidang,
Dewi Sad Tanti, M.Si

()

Penguji Ahli,
Tri Diah Cahyowati, M.Si

()

Pembimbing I,
Dr. Farid Hamid, M.Si

()



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang Dilakukan *Commercial and Marketing Department* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Pertamina Hulu Energi West Madura Offshore Tahun 2016**

Nama : Wulansari

NIM : 44312110096

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Komunikasi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Wulansari

NIM : 44312110096

Judul : **ANALISA PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 YANG DILAKUKAN *COMMERCIAL AND
MARKETING DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PT PERTAMINA HULU
ENERGI WEST MADURA OFFSHORE TAHUN 2016.**

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2017



Wulansari