



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA MUTU KEPADA PELANGGAN
BERDASARKAN TINGKAT
PEMBERHENTIAN KONTRAK
(STUDI KASUS PADA PTRI CABANG JAKARTA)**

UNIVERSITAS KARYA AKHIR
MERCU BUANA

OLEH :

**MUHAMMAD RIZKI MAHENG
55106120009**

Yayasan Mitra Bakti UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan Pusat	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	11 Feb 2009
No. Reg. :	1. 709100270 2. TM/10/076

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

Buku ini milik
PERPUSTAKAAN UM
Harap dijaga keutuhannya



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA MUTU KEPADA PELANGGAN
BERDASARKAN TINGKAT
PEMBERHENTIAN KONTRAK
(STUDI KASUS PADA PTRI CABANG JAKARTA)**

**KARYA AKHIR
DIAJUKAN SEBAGAI SALAHSATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH :

**MUHAMMAD RIZKI MAHENG
55106120009**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRACT

As the pioneer in pest control services company, PTRI always tries to give the best quality to their customer. One of quality indications to customer is on customer's decision to terminate or to extend the contract. That is why, it is become important to analyze quality for customer based on contract terminate rate

The scope of this experiment is PTRI Branch Jakarta by observe the data on January 2008 until June 2008. After grabbing data, the next step is data processing and analyzing by using quality control tools, like histogram, Pareto diagram, Fishbone diagram, and matrix interrelationship diagram. Based on the result of data analyze, we know that contract terminate rate on January until June 2008 is low if referred to maximum percentage contract terminate rate (20%)

Most of contract terminate rate are not causing by quality factor for customer, but more than other factors such as moving address, customer no need, financial condition and competitors. Quality factor based on data processed such as pest existence after treatment as a product quality factor and customer dissatisfaction of service as a service quality factor. A service quality factor is more dominant than a product quality factor. On the next explanation, six problems are mapped to make priority of improvement of service quality, which are: (1) education level of technician, (2) chemical rotation, (3) Scheduling method, (4) old machine condition, (5) follow up training and (6) customer's cooperation.

ABSTRAK

PTRI sebagai pelopor perusahaan jasa pengendalian hama selalu berusaha untuk memberikan mutu yang terbaik kepada pelanggan. Salahsatu indikasi dari mutu kepada pelanggan tersebut adalah keputusan pelanggan untuk memberhentikan atau memperpanjang kontrak. Sehingga dipandang perlu menganalisa mutu kepada pelanggan berdasarkan tingkat pemberhentian kontrak.

Penelitian ini dilakukan di PTRI cabang Jakarta dengan melihat data periode Januari sampai Juni 2008 melalui kegiatan observasi di lokasi penelitian. Setelah data diperoleh, dilakukan pengolahan dan analisa data dengan alat bantu pengendali mutu seperti histogram, diagram pareto, diagram sebab akibat dan matriks interrelationship diagram. Dari hasil pengolahan dan analisa data diketahui bahwa tingkat pemberhentian kontrak oleh pelanggan PTRI tergolong rendah bila mengacu pada persentase maksimal pemberhentian kontrak sebanyak 20%

Mayoritas pemberhentian kontrak terjadi bukan karena faktor mutu kepada pelanggan tetapi karena faktor lain seperti perpindahan alamat, ketidakbutuhan, kondisi finansial dan faktor pesaing. Faktor mutu yang muncul berupa kondisi hama yang masih ada sebagai faktor mutu produk dan kekecewaan pada servis yang kurang memuaskan sebagai faktor mutu pelayanan. Faktor mutu yang lebih dominan berpengaruh pada tingkat pemberhentian kontrak adalah mutu pelayanan daripada faktor mutu produk. Pada pembahasan, dipetakan enam persoalan yang perlu diprioritaskan perbaikannya untuk memperbaiki mutu pelayanan yaitu (1) Tingkat pendidikan teknisi, (2) Rotasi bahan kimia, (3) Metode penjadwalan, (4) Mesin sudah tua, (5) Follow up training dan (6) Dukungan kerjasama dari pelanggan.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Analisa Mutu Kepada Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pemberhentian Kontrak (Studi Kasus Pada PTRI Cabang Jakarta)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Muhammad Rizki Maheng

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

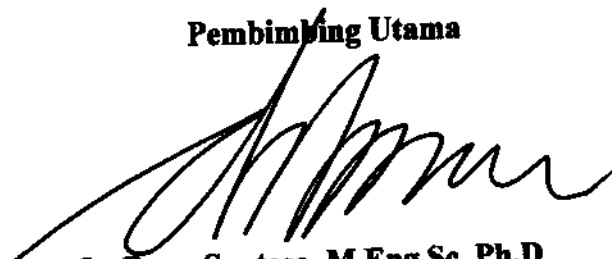
Tanggal : 24 Juli 2009

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec

Pembimbing Utama


Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc.,Ph.D

Pembimbing II


Ir. Rahmat Nurcahyo, M. Eng.Sc

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisa Mutu Kepada Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pemberhentian Kontrak (Studi Kasus Pada PTRI Cabang Jakarta)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Muhammad Rizki Maheng

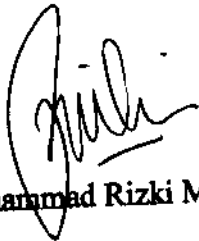
NIM : 55106120009

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 24 Juli 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 24 Juli 2009


Muhammad Rizki Maheng

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga karya akhir berjudul “Analisa Mutu Kepada Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pemberhentian Kontrak (Studi Kasus Pada PTRI Cabang Jakarta) ini bisa diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Dalam penelitian dan penulisan karya akhir ini penulis banyak mendapat bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati menghaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc.,Ph.D sebagai pembimbing utama atas bantuan, bimbingan dan arahnya sejak awal hingga akhir penulisan karya akhir ini
2. Bapak Ir. Rahmat Nurcahyo, M.Eng.Sc sebagai pembimbing II atas bantuan, bimbingan dan arahnya sejak awal hingga akhir penulisan karya akhir ini
3. Segenap Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta atas ilmu dan pengetahuan serta pengalaman yang telah diberikan kepada penulis
4. Orangtua dan saudara serta keluarga penulis di Kendari, Solo dan Jakarta atas dukungan doa dan semangatnya
5. Istri dan anak tercinta atas segenap cinta, semangat dan inspirasi yang diberikan selama penulisan karya akhir ini.
6. Manajemen PTRI atas izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di PTRI

7. Semua pihak yang telah turut andil memberikan sumbangsihnya dalam penyelesaian karya akhir ini yang tidak mungkin disebutkan satu per satu

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari kekurangan yang mungkin terdapat pada karya akhir ini sebagaimana ketidaksempurnaan manusia sebagai makhluk-Nya, oleh karena itu penulis senantiasa membuka diri terhadap masukan dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga karya akhir ini memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan seluas-luasnya bagi penulis dan pembaca.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2009

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN KARYA AKHIR	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Maksud	4
1.4. Tujuan	4
1.5. Manfaat dan Kegunaan	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II : DEKRIPI PERUSAHAAN	8
2.1. Sejarah Perusahaan	8
2.2. Lingkup Bidang Usaha	10
2.3. Sumber Daya	14

2.4. Tantangan Bisnis	17
2.5. Proses Bisnis	19
BAB III : TINJAUAN PUSTAKA	22
3.1. Manajemen Mutu	22
3.2. Kepuasan Pelanggan	24
3.3. Alat Bantu Untuk Pengendali Mutu	29
BAB IV : METODE PENELITIAN	35
4.1. Objek Penelitian	35
4.2. Metodologi Penelitian	35
BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN	38
5.1. Kondisi Umum	38
5.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pemberhentian Kontrak	40
5.3. Solusi	46
BAB VI : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	57
6.1. Kesimpulan	57
6.2. Rekomendasi	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN₁	61
RIWAYAT HIDUP	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Alur Analisa Dan Pembahasan	7
Gambar 2.	Alur Perkembangan PTRI	9
Gambar 3.	Alur Proses Bisnis PTRI	21
Gambar 4.	Contoh Histogram	30
Gambar 5.	Contoh Diagram Pareto	31
Gambar 6.	Contoh Diagram Sebab Akibat	32
Gambar 7.	Contoh Matriks Interrelationship Diagram	34
Gambar 8.	Kerangka Tahapan Penelitian	35
Gambar 9.	Histogram Faktor Pendorong Pemberhentian Kontrak Pelanggan PTRI Cabang Jakarta Periode Januari – Juni 2008	43
Gambar 10.	Diagram Pareto Untuk Faktor Pendorong Pemberhentian Kontrak Pelanggan PTRI Cabang Jakarta Periode Januari – Juni 2008	45
Gambar 11.	Diagram Sebab Akibat Untuk Faktor Mutu Pelayanan Pemberhentian Kontrak Pelanggan PTRI Cabang Jakarta Periode Januari – Juni 2008.....	50
Gambar 12.	Matriks Interrelationship Diagram Untuk Hubungan Antara Alasan Pada Faktor Mutu Pelayanan	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data Pemberhentian Kontrak Pelanggan PTRI Cabang Jakarta Periode Januari – Juni 2008	39
Tabel 2.	Sebaran Faktor Pendorong Pemberhentian Kontrak Pelanggan Per Bulan PTRI Cabang Jakarta Periode Januari – Juni 2008	41
Tabel 3.	Faktor Pendorong Pemberhentian Kontrak Pelanggan PTRI Cabang Jakarta Periode Januari – Juni 2008	42
Tabel 4.	Penjabaran Faktor Pendorong Pemberhentian Kontrak Pelanggan PTRI Cabang Jakarta Periode Januari – Juni 2008	44
Tabel 5.	Gambaran Kondisi Umum Mutu Pelayanan PTRI Berdasarkan Kategori Pada Diagram Sebab Akibat	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Renewal Periode Januari – Juni 2008 PTRI

Cab. Jakarta

61

