

TUGAS AKHIR

ANALISA PROSES DAN KINERJA SISTEM INFORMASI WARRANTY CLAIM DI PT.ISI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Nama : DENY YUSUF SELAMET
NIM : 4160412-013
Program Studi / E R Teknik Industri S

MERCU BUANA

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

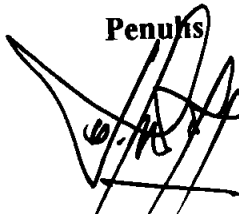
LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : DENY YUSUF SELAMET
N.I.M : 4160412-013
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Skripsi : Analisa Proses Dan Kinerja Sistem Informasi Warranty Claim di PT.ISI

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis

[DENY YUSUF SELAMET]

LEMBAR PENGESAHAN

Analisa Proses Dan Kinerja Sistem Informasi Warranty Claim di PT.ISI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Nama
NIM
Jurusan

: DENY YUSUF SELAMET
: 4160412-013
: Teknik Industri

Pembimbing

Mengetahui
Koordinator TA / KaProdi

(Ir. Indra Almahdy, MSc)

(Ir. Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji syukur kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisa Proses Dan Kinerja Sistem Informasi Warranty Claim Di PT.ISI”.

Tugas Akhir ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Mercu Buana. Dalam Tugas Akhir ini penulis melibatkan banyak pihak yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi, petunjuk maupun bimbingan yang sangat berharga bagi penulis.

Pada kesempatan ini tidaklah berlebihan apabila penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Indra Almahdy, MSc, selaku Dosen Pembimbing
2. Bapak Ir. H. M.Kholil, MT, selaku Koordinator Tugas Akhir pada jurusan Teknik Industri, Universitas mercu Buana.
3. Bapak Ir. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur Program Kuliah Sabtu Minggu
4. Bapak Ir. Yuriadi kusuma, MSc, Selaku dekan Fakultas Teknologi Industri.
5. Bapak Ir. Torik Husein, MT, selaku Wakil Dekan Fakultas Teknologi Industri.

6. Seluruh staff pengajar jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
7. Kepada kedua orang tua yang telah sangat membantu penulis dalam segala hal yang tak mungkin terjabarkan satu persatu.
8. Yusuf Feriansyah sahabatku yang selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan pendidikan.
9. Mbak Desy karmila Sari (Section Head PT.ISI) dan Antony Rahardi yang selalu memberikan dorongan kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan.
10. Rekan-rekan PKSM Angkatan 6, yang telah memberikan dukungan teknis dan semangat.

Dalam hal ini penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, baik didalam materi maupun penyajiannya. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun demi sempurnanya Tugas Akhir ini, dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bekasi, November 2006

Penulis

DENY YUSUF SELAMET

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Abstrak	i
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar ISI.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
BAB I	PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Pembatasan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	2
1.5. Metode Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II	LANDASAN TEORI
2.1. Peta Aliran Proses (<i>Flow Process Chart</i>)	5
2.2. Pengukuran Waktu Proses	7
2.3. Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan	9

BAB III	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
	3.1. Peta Aliran Proses (<i>Flow Process Chart</i>)	4
	3.2. Perbandingan Waktu Proses Klaim	22
	3.3. Kepuasan Pelanggan	25
BAB IV	ANALISIS	
	4.1. Analisis Pengolahan Data dan Peta aliran Proses NWRS	30
	4.2. Analisis Perbandingan Waktu Proses Klaim	32
	4.3. Kepuasan Pelanggan	35
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan	39
	5.2. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.3 Data Klaim dan Waktu Proses Klaim	23
Tabel 3.5 Contoh Format Jawaban Type Likert	25
Tabel 3.6 Hasil Kuesioner dalam Pelayanan Jasa pada PT. ISI terhadap Main Dealer atau Cabang.	26
Tabel 3.7 perhitungan rata-rata dari penilaian kepuasan dan penilaian kepentingan pelayanan jasa di PT.ISI	28
Tabel 4.1 perbedaan flow process chart Old System dengan NWRS	31
Table 4.2 Old System vs NWRS	34



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian	3
Gambar 2.1 Simbol Pembuatan Bagan Flowchart	7
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	12
Gambar 3.1.A Flow Chart Old System	15
Gambar 3.1.B Flow Chart Old System	16
Gambar 3.1.C Flow Chart Old System	17
Gambar 3.2.A Flow Chart NWRS	18
Gambar 3.2.B Flow Chart NWRS	19
Gambar 3.2.C Flow Chart NWRS	20
Gambar 3.4 Grafik Klaim	25
Gambar 3.8 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan-Kepentingan	29
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan-Kepentingan	36