

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap variable *Quality Produk*, *Cost Produk*, Ketepatan *Delivery Produk*, Kepuasan Pelanggan dan Daya Saing dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh *Quality Produk* terhadap Kepuasan Pelanggan.
Quality Produk yang dihasilkan oleh PT Metindo Erasakti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian dalam penerapannya untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan strategi yang sangat matang. Beberapa cara untuk memperkuat strategi bisnis PT Metindo dalam aspek *Quality Produk* adalah setiap man power memahami standar *Quality Produk* yang dihasilkan harus sesuai dengan permintaan *customer* dengan cara lebih banyak training untuk new member agar mengetahui factor-faktor apa saja yang sering terjadi dan pengetahuan tentang produk dan standar kualitas *part* otomotif serta penanggulangannya jika terjadi masalah terhadap kualitas produk. Selain itu PT Metindo harus Tanggap terhadap problem quality yang terjadi di Internal perusahaan maupun problem quality di *customer*. Dan untuk Penanggulangan problem quality diketahui sampai dengan level tertinggi perusahaan untuk mencegah problem terulang.
Setiap Man Power wajib memiliki tanggung jawab terhadap kualitas produk yang dihasilkan karena Menjaga kualitas produk bukan hanya tugas Pic quality. Disetiap *department* memiliki pemahaman tentang kualitas produk PT Metindo Erasakti dari level tertinggi sampai paling bawah. Dan yang paling utama adalah Pimpinan pimpinan pelaku proses dan bagian pemeliharaan tools agar lebih tanggap lebih peduli terhadap masalah kualitas yang telah terjadi, dan lebih

proaktif dalam pencegahan (preventive bukan reactive). Produk yang baik, dimulai dari product & process development yang baik secara 4M1E, maka dari itu mulai dari sekarang PT Metindo Erasakti harus membangun perencanaan produk baik proses maupun desain alat proses dengan teratur dan termanage dengan baik.

2. Terdapat Pengaruh *Cost* Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

Cost Produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Untuk menciptakan *Cost* produk yang kompetitif perlu penekanan terhadap indikator – indikator penting diantaranya adalah melakukan improvement produksi untuk menciptakan *Cost* yang lebih efisien. Menekan biaya produksi untuk mendapatkan profit maksimal. Melakukan benchmarking terhadap kompetitor perusahaan sejenis untuk mengetahui tingkat kompetitif harga.

Dalam segi *Cost product*, PT Metindo Erasakti dapat menerapkan strategi bisnis untuk mencapai kepuasan pelanggan diantaranya adalah dengan cara Menggali potensi untuk menurunkan *Cost* process (make profit from internal) melalui peningkatan skill feasibility study dan simultaneous engineering sehingga harga yang ditawarkan kepada customer dapat lebih bersaing. Saat ini Harga jual PT Metindo Erasakti sudah cukup baik, namun *Cost* produksi lembur masih tinggi, *Cost quality part* NG terbuang banyak termasuk *Cost quality repair part* di internal dan customer, *Cost level* Manager up banyak, *Cost* transport seringkali kirim *part* urgent delay banyak. Perbaikan internal diperlukan untuk menekan *Cost* yg memakan profit dari harga *part*.

3. Terdapat Pengaruh Ketepatan *Delivery* Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

Ketepatan *Delivery* Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Pada aspek *delivery* produk, terdapat dimensi-dimensi dalam penerapannya yaitu Melakukan pengiriman sesuai jumlah & waktu yang ditentukan, Memastikan dokumen pengiriman sudah sesuai dengan standar receiving di customer, Melakukan pengecekan sebelum *part* dikirim untuk menghindari miss *part*,

Melaporkan maksimal H-1 jika ada potensi delay *delivery* untuk mencegah terjadinya stop line di *customer*.

Strategi untuk tetap menjaga konsistensi PT Metindo Erasakti dalam segi *delivery part* kepada *customer* dapat dilakukan dengan cara perencanaan produksi yang matang, perlu adanya support dari semua *department* khususnya *department* produksi untuk mencapai zero delay, terkait dengan stok *part* yang minim dan *part* yang belum tersedia H-2. Selain itu Logistic harus memiliki data *part* yg berpotensi delay *delivery* pada H-1 sebelum *delivery*. Sebagai bahan informasi ke *customer* apabila sampai terjadi *part* delay di H-1 agar *customer* bisa *change* produksi sehingga tidak terjadi line stop. Selain itu dapat dilakukan *improvement delivery* untuk supply chain, contohnya : milkrun terhadap *supplier* tentunya dengan pengaturan yang baik supaya dapat menekan *Cost delivery & supplier* dapat menerapkan JIT (*Just In Time*), hal tersebut dapat mencegah terjadinya delay *delivery* yang disebabkan oleh kedatangan komponen *part* dari *supplier* PT Metindo Erasakti.

4. Terdapat Pengaruh *Quality Produk* terhadap Daya Saing.

Quality Produk memiliki pengaruh terhadap Daya Saing. Untuk menghadapi kemajuan yang sangat cepat dalam dunia industri, beberapa penerapan terkait hal *Quality* yang dapat dilakukan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat antaranya adalah Melakukan pengecekan Tooling secara berkala untuk memastikan product yang dihasilkan masih memenuhi standar kualitas yang diinginkan *customer*. Setiap Line produksi memiliki *Quality Standar Check sheet* sebagai tanda bahwa *part* yang dihasilkan sesuai standar. Melakukan *Improvement quality* untuk meminimalisir *NG Ratio* terhadap *part*.

Strategi yang dapat dilakukan dari segi *ManPower* adalah dengan cara skill manpower harus terus di *explore* melalui training-training yang menunjang pekerjaannya sehingga Sumber Daya Manusia yang dimiliki memiliki kualifikasi yg mumpuni terhadap kualitas produk. Jika Kualifikasi *manpower* sudah mumpuni, maka akan bergerak untuk melakukan *improvement* sampai ke

rootcause serta menetapkan standar baru dari hasil *improvement* agar tidak lagi terulang problem kualitas sehingga tidak hanya sekedar *corrective* terhadap satu masalah. Dalam hal ini juga mulai dari level Supervisor touching langsung ke lapangan perlu lebih intens dalam mentoring dan monitoring hal tersebut guna meminimalisir terjadinya problem.

5. Terdapat Pengaruh *Cost* Produk terhadap Daya Saing.

Cost Produk memiliki pengaruh terhadap Daya Saing. *Cost* merupakan strategi terbaik dalam persaingan dunia industry khususnya industry otomotif. Menciptakan *Cost* yang rendah bukan berarti Kualitas Produk yang dihasilkan juga rendah, namun ini dijadikan tantangan untuk PT Metindo Eraskti untuk terus melakukan *improvement* guna mendapatkan *Cost* yang efisien namun kualitas produk yang dihasilkan tetap yang terbaik.

Beberapa penerapan dalam menciptakan harga yang kompetitif diantaranya adalah Mengevaluasi *Cost* produksi. Menawarkan harga yang kompetitif saat new *Quality Produk*. Mengurangi presentase NG *part* untuk menghindari *Cost* repaired dan menjaga kepercayaan *customer* terhadap produk yang dihasilkan oleh PT Metindo Eraskti. Dalam hal ini *Cost* produk didasari segala aspek, juga harus diimbangi proses terkait jadi akan ada kesesuaian harga yang di berikan kepada *customer*.

6. Terdapat Pengaruh Ketepatan *Delivery* Produk terhadap Daya Saing.

Ketepatan *Delivery* Produk memiliki pengaruh terhadap Daya Saing. *Delivery ontime* adalah suatu keharusan karena rantai produksi di *customer* akan berjalan dengan baik jika komponen *part* yang dikirim dari *supplier* datang sesuai dengan *schedule* yang diberikan. Jika terjadi delay *delivery* maka akan berdampak *customer* akan mengalami stop line sehingga mengakibatkan kerugian. Kerugian tersebut akan di claim kepada *supplier* sehingga akan ada *Cost* tambahan yang harus dikeluarkan *supplier* untuk mengganti kerugian tersebut. Dalam hal ini PT Metindo menerapkan beberapa cara untuk tetap konsisten melakukan

pengiriman *part* sesuai dengan *schedule* dari *customer* diantaranya adalah Membuat *check sheet* terkait standar pengiriman untuk memudahkan melakukan pengecekan sebelum *delivery part*. Melaporkan maksimal H-1 jika ada potensi delay *delivery* untuk mencegah terjadinya stop line di *customer*. Membuat monthly report *delivery* dan analisa problem jika terdapat delay *delivery*. Mengurangi tingkat emergency Rit untuk meminimalisir Cost transport. Dari segi *Facility* atau area *delivery* perlu peningkatan. Seiring dengan bertambahnya loading membuat area *delivery* semakin padat dan perlu dilakukan evaluasi terhadap store *delivery*.

7. Terdapat Pengaruh *Quality Produk*, *Cost Produk* dan Ketepatan *Delivery Produk* terhadap Kepuasan Pelanggan.
8. Terdapat Pengaruh *Quality Produk*, *Cost Produk* dan Ketepatan *Delivery Produk* terhadap Daya Saing.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan beberapa hal berikut:

1. Dari Segi Kepuasan Pelanggan :
Jika pelayanan terhadap *customer* sudah bagus, namun masih banyak *part* yang mengalami delay *delivery* dan banyak ditemukan *part* yang NG di *customer* maka hal tersebut akan mempengaruhi pada *Quality Produk* kedepannya, maka dengan demikian hal yang perlu diperbaiki dari PT Metindo Erasakti harus dimulai dari sisi Kualitas Produk dan Ketepatan *Delivery Produk*.
2. Dari Segi Daya Saing PT Metindo Erasakti di Industri Otomotif
Investasi mesin alat dan teknologi yg terbaru. Namun investasi bukan jalan satu-satunya untuk meningkatkan daya saing. Menjaga dan mengoptimalkan aset yang ada akan lebih efektif.
Challenging terhadap *Complicated Function Parts* dan *Light Metal Processing Technology* sebagai antisipasi perubahan *Market Needs (more high added value,*

dan electric vehicle). Terus menerus melakukan update terkait dengan kondisi serta pencapaian yg sdh di lakukan PT Metindo Erasakti. Menciptakan *image* bahwa PT Metindo Erasakti merupakan perusahaan produktif spesialis dan Bukan tidak mungkin PT. Metindo Erasakti melakukan design sendiri dengan bekerjasama dengan *customer (design MES approved Customer)*.

