

## PERAN QUALITY DALAM MENJAGA KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PIRANTI TEKNIK INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ISLAM

Nurul Fauziyyah<sup>1\*</sup>, Rike Nurjanah<sup>2</sup>, Tiwan Nurmausah<sup>3</sup>, Dadang Suhairi<sup>4</sup>, Juhri  
Jaelani<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>STEI Al-Amar Subang, nurulfauziyyah116@gmail.com

---

### ABSTRAK

---

**Abstrak:** PT. Piranti Teknik Indonesia merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang Wire Harness sepeda motor yang berkomitmen untuk memberikan kinerja bisnis yang berkualitas bagi para pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran quality untuk menjaga kualitas terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif islam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Piranti Teknik Indonesia sangat memperhatikan kualitas produk dalam proses produksi demi memastikan kepuasan pelanggan. PT. Piranti Teknik Indonesia menggunakan metode quality inspection untuk menjaga kualitas dan standar produk. Kepuasan pelanggan tergantung pada sejauh mana produk memenuhi harapan Perusahaan. Dalam konteks ekonomi islam, kepuasan pelanggan juga terkait dengan konsep qana'ah, yang mencerminkan kepuasan secara lahiriah dan batiniah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk kualitas produk, harga, situasi, dan faktor personal. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, PT. Piranti Teknik Indonesia dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Produk; Kepuasan Pelanggan; Perspektif Syariah.*

**Abstract:** PT. Piranti Teknik Indonesia is a manufacturing company engaged in Wire Harness which is committed to providing quality business performance for its customers. The purpose of this research is to determine the role of quality in maintaining quality towards customer satisfaction from an Islamic perspective. This research is qualitative research. The results of this research indicate that PT. Piranti Teknik Indonesia is a manufacturing company engaged in Wire Harness or motorbike body cables which is committed to providing quality business performance for its customers. The purpose of this research is to determine the role of quality in maintaining quality towards customer satisfaction from an Islamic perspective. This research is qualitative research, data collection techniques were carried out through an interview process and direct observation. The results of this research indicate that PT. Piranti Teknik Indonesia really pays attention to product quality in the production process to ensure customer satisfaction. PT. Piranti Teknik Indonesia uses the quality inspection method to maintain product quality and standards. Customer satisfaction depends on the extent to which the product meets the Company's expectations. In the context of Islamic economics, customer satisfaction is also related to the concept of qana'ah, which reflects external and internal satisfaction. Factors that influence customer satisfaction include product quality, price, situation, and personal factors. By paying attention to these factors, PT. Indonesian Engineering Tools can increase customer satisfaction and build customer trust.

**Keywords:** *Product Quality; Customer satisfaction; Sharia Perspective.*

---

**Article History:**

Received: 27-06-2024

Revised : 28-07-2024

Accepted: 30-08-2024

Online : 25-09-2024

**A. PENDAHULUAN**

PT. Piranti Teknik Indonesia yang berlokasi di Subang, Jawa Barat, Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang telah beroperasi selama 4 tahun dan bergerak pada bidang manufacturing khususnya membuat wire harness (Kabel bodi) untuk sepeda motor. PT Piranti Teknik Indonesia ini menjadi pemasok kabel bodi bagi beberapa perusahaan besar yang memproduksi sepeda motor di Indonesia salah satunya yaitu, Astra Honda Motor (AHM).

Walaupun PT. Piranti Teknik Indonesia ini baru berjalan 4 tahun, namun berbagai inovasi dan perkembangan yang terjadi di dalam perusahaan sangatlah tinggi. Hal ini dikarenakan persaingan sebagai pemasok kabel bodi di Indonesia semakin kompetitif sehingga memaksa perusahaan untuk selalu berinovasi agar tidak kalah saing. Kegiatan produksi di perusahaan ini bergantung kepada permintaan pelanggan. Meski begitu PT. Piranti Teknik Indonesia selalu berkomitmen untuk memberikan kinerja bisnis yang berkualitas terhadap pelanggan.

Menurut (Kiki et al., 2019), "pengendalian mutu/kualitas dapat didefinisikan sebagai teknik dalam manajemen manufaktur atau pabrik yang akan menghasilkan atau memproduksi barang dengan mutu yang sama". Memproduksi barang dengan mutu yang sama dapat dijelaskan bahwa barang yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang ditentukan. Adapun menurut Gaspersz dikutip (Arifudin, 2021) menjelaskan, "pengendalian kualitas (*quality control*) adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas".

Kualitas atau mutu suatu barang dan jasa juga dipengaruhi oleh proses operasi mulai dari awal sampai akhir produk tersebut diserahkan ke konsumen atau pelanggan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Prawirosentono, 2000), "pengendalian mutu adalah kegiatan terpadu mulai dari pengendalian standar mutu bahan, standar proses produksi, barang setengah jadi, barang jadi, sampai standar pengiriman produk akhir ke Pelanggan, agar barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi mutu/kualitas yang direncanakan".

Adapun menurut Fahmi dikutip (Shavab, 2021), "Pengawasan mutu (*quality control*) adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Dengan perkataan lain, pengawasan mutu merupakan

usaha untuk mempertahankan mutu/kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan perusahaan".

Dan secara spesifik, (Prawirosentono, 2000) juga menjelaskan bahwa pengendalian atau pengawasan mutu terpadu dalam suatu perusahaan manufaktur dilakukan secara bertahap sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan dan pengawasan mutu/kualitas bahan mentah (bahan baku, bahan baku penolong dan sebagainya).
- b. Pemeriksaan atas produk sebagai hasil proses pembuatan. Hal ini berlaku untuk barang setengah jadi maupun barang jadi.
- c. Pemeriksaan cara pengepakan dan pengiriman barang ke Pelanggan.
- d. Mesin, tenaga kerja dan fasilitas lain yang dipakai dalam proses produksi juga harus diawasi sesuai dengan standar kebutuhan.

Wire Harness atau kabel bodi kendaraan merupakan beberapa kabel listrik kendaraan bermotor yang diikat menjadi satu bundel dan digunakan untuk suplai listrik dan transfer sinyal. Kabel bodi ini memiliki dampak yang sangat tinggi terhadap kendaraan bermotor, karena jika terjadi korsleting pada salah satu kabel maka kabel yang lain akan ikut terdampak, sehingga membuat salah satu fitur dari kendaraan bermotor tersebut tidak berfungsi dengan baik bahkan sampai kendaraan bermotor itu mati secara total.

PT. Piranti Teknik Indonesia yang terus melakukan peningkatan kualitas produksinya dengan memilih sumber daya yang berkualitas (Material), lalu proses produksi yang sangat ketat agar tidak ditemukannya kerusakan terhadap barang yang diproduksi, hingga menjadi barang jadi (Harness) yang siap dikirim menuju pelanggan. Dalam proses produksi pembuatan Wire Harness, wire harness tersebut akan melewati beberapa proses pengecekan (Quality Inspection) untuk memeriksa kualitas dari barang yang diproduksi. Tujuan dari quality inspection tersebut untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian standar produksi dan untuk menjaga kualitas produk agar tetap terjaga hingga ke tangan konsumen.

Dalam PT. Piranti Teknik Indonesia, perusahaan ini memiliki 2 departemen produksi yaitu, PP (Preparation Process) dan yang kedua departemen HAV (Housing Assembling Visual). Departemen HAV (Housing Assembling Visual). Departemen HAV memiliki 2 Proses kerja utama yaitu, proses kerja bagian Main Harness (produksi barang besar untuk kabel body motor) dan Cord Assy (produksi barang kecil untuk lampu motor). Semua kegiatan produksi masih dilakukan oleh manusia (Man) sebagai sumber dayanya untuk mengolah bahan mentah menjadi barang yang siap digunakan. Manusia merupakan makhluk yang tidak luput dari kesalahan,

Karena hal itu untuk menghindari kesalahan yang dilakukan manusia pada proses produksi atau biasa disebut human error diadakan, sebuah quality Inspection untuk menjangkit kesalahan yang terjadi.

Crosby dalam (Arifudin, 2022) menyatakan bahwa, suatu produk memenuhi kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar mutu/kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi”.

Adapun Fahmi dalam (Bairizki, 2021) menjelaskan kualitas produk dari pihak produsen dan Pelanggan, dimana “sebuah produk dianggap memiliki mutu jika produk tersebut sesuai dengan harapan berbagai pihak, terutama pihak produsen dan Pelanggan”. Kualitas produk juga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, sebagaimana menurut Juran dalam (Nasution, 2005) yang menyatakan “kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan”. Sedangkan (Kotler dan Armstrong, 2012) menjelaskan dari segi pemasaran bahwa “kualitas produk (productquality) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk dan jasa”.

Menurut Gaspersz dikutip (Labetubun, 2021), pada dasarnya dikenal 8 (delapan) dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas suatu produk, sebagai berikut:

- a. Kinerja (Performance)
- b. Features
- c. Keandalan (Reliability)
- d. Kesesuaian (Conformance)
- e. Daya Tahan (Durability)
- f. Kemampuan Pelayanan (Serviceability)
- g. Estetika (Aesthetics)
- h. Kualitas yang Dirasakan (PerceivedQuality)

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui seberapa pengaruh quality inspection terhadap hasil produksi, mengetahui apa saja hambatan pada saat proses pemeriksaan dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berusaha untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi prinsip kualitas dan etika islam dalam mempertahankan kelancaran produksi pada perusahaan manufaktur. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa metode deskriptif analisis. Menurut (Haris, 2023) bahwa deskriptif analisis adalah penelaahan secara empiris yang menyelidiki suatu gejala atau fenomena khusus dalam latar

kehidupan nyata. Hasil penelitian ini dikumpulkan dengan data primer dan data skunder.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Arifudin, 2023) menyatakan pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut (Saepudin, 2021) bahwa caranya dengan mentranskripsikan data, kemudian pengkodean pada catatan-catatan yang ada di lapangan dan diinterpretasikan data tersebut untuk memperoleh kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Menurut (Saepudin, 2022) bahwa pendekatan ini disesuaikan dengan tujuan pokok penelitian, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis mengenai implementasi prinsip kualitas dan etika islam dalam mempertahankan kelancaran produksi pada perusahaan manufaktur. Sehingga dengan metode tersebut akan mampu menjelaskan permasalahan dari penelitian (Tanjung, 2023).

Penentuan teknik pengumpulan data yang tepat sangat menentukan kebenaran ilmiah suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Teknik dapat dilihat sebagai sarana untuk melakukan pekerjaan teknis dengan hati-hati menggunakan pikiran untuk mencapai tujuan. Walaupun kajian sebenarnya merupakan upaya dalam lingkup ilmu pengetahuan, namun dilakukan untuk mengumpulkan data secara realistis secara sistematis untuk mewujudkan kebenaran. Metodologi penelitian adalah sarana untuk menemukan obat untuk masalah apa pun. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan informasi tentang implementasi prinsip kualitas dan etika islam dalam mempertahankan kelancaran produksi pada perusahaan manufaktur dari buku-buku, artikel, jurnal, skripsi, tesis, ebook, dan lain-lain (Saepudin, 2019).

Karena membutuhkan bahan dari perpustakaan untuk sumber datanya, maka penelitian ini memanfaatkan penelitian kepustakaan. Peneliti membutuhkan buku, artikel ilmiah, dan literatur lain yang berkaitan dengan topik dan masalah yang mereka jelajahi, baik cetak maupun online (Arifin, 2024).

Mencari informasi dari sumber data memerlukan penggunaan teknik pengumpulan data. Amir Hamzah dalam (Arifudin, 2024) mengklaim bahwa pendataan merupakan upaya untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan pokok bahasan

yang diteliti. Penulis menggunakan metode penelitian kepustakaan untuk mengumpulkan data. Secara khusus, penulis memulai dengan perpustakaan untuk mengumpulkan informasi dari buku, kamus, jurnal, ensiklopedi, makalah, terbitan berkala, dan sumber lainnya yang membagikan pandangan terkait implementasi prinsip kualitas dan etika islam dalam mempertahankan kelancaran produksi pada perusahaan manufaktur.

Lebih lanjut Amir Hamzah mengatakan bahwa pengumpulan data diartikan berbagai usaha untuk mengumpulkan fakta-fakta yang berkaitan dengan topik atau pembahasan yang sedang atau akan digali. Rincian tersebut dapat ditemukan dalam literatur ilmiah, penelitian, dan tulisan-tulisan ilmiah, disertasi, tesis, dan sumber tertulis lainnya. Menurut (Sofyan, 2020) bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai keadaan, menggunakan sumber yang berbeda, dan menggunakan teknik yang berbeda.

Observasi adalah bagian dari proses penelitian secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang hendak diteliti (Saepudin, 2020). Dengan metode ini, peneliti dapat melihat dan merasakan secara langsung suasana dan kondisi subyek penelitian (Kartika, 2022). Hal-hal yang diamati dalam penelitian ini adalah tentang implementasi prinsip kualitas dan etika islam dalam mempertahankan kelancaran produksi pada perusahaan manufaktur.

Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan berbagai pedoman baku yang telah ditetapkan, pertanyaan disusun sesuai dengan kebutuhan informasi dan setiap pertanyaan yang diperlukan dalam mengungkap setiap data-data empiris (Rahayu, 2020).

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, notula rapat, dan catatan harian. Menurut Moleong dalam (Jumiati, 2024) bahwa metode dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi atau data-data melalui pengujian arsip dan dokumen-dokumen. Strategi dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang diajukan kepada subyek penelitian. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang keadaan lembaga (obyek penelitian) yaitu implementasi prinsip

kualitas dan etika islam dalam mempertahankan kelancaran produksi pada perusahaan manufaktur.

Menurut Muhadjir dalam (Tanjung, 2020) menyatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan melakukan, mencari dan menyusun catatan temuan secara sistematis melalui pengamatan dan wawancara sehingga peneliti fokus terhadap penelitian yang dikajinya. Setelah itu, menjadikan sebuah bahan temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasi, dan menyajikannya.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mempertahankan kualitas produk karoseri yang dihasilkan, PT. Piranti Teknik Indonesia membentuk departemen atau bagian pengendalian kualitas (*quality control*) yang bertanggung jawab untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan dengan melibatkan semua pihak-pihak terkait dari setiap kegiatan manajemen operasional produksi secara terpadu. PT. Piranti Teknik Indonesia memiliki aktivitas pengendalian kualitas (*quality control*) yang mencakup 3 (tiga) tahapan proses pengendalian, yaitu proses pengendalian kualitas (*quality control*) pada bahan baku sebelum digunakan pada proses produksi, proses pengendalian kualitas (*quality control*) pada proses produksi terhadap produk karoseri sebelum dilanjutkan ke proses produksi selanjutnya, dan proses pengendalian kualitas (*quality control*) pada produk akhir/produk jadi dengan melakukan pemeriksaan secara visual dan pengujian akhir sebelum produk karoseri diserahkan kepada pelanggan.

#### a) Proses Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) pada Bahan Baku di PT. Piranti Teknik Indonesia

Proses pengendalian kualitas (*quality control*) pada bahan baku PT. Piranti Teknik Indonesia dimulai saat bagian inventory menerima informasi bahwa bahan baku telah masuk dari pemasok (*supplier*), dan siap diterima di gudang. Kemudian bagian inventory melakukan pemeriksaan terhadap bahan baku yang masuk sesuai dengan nota/bon dari pemasok (*supplier*). Apabila terjadi kekeliruan baik dalam segi persyaratan kualitas maupun kuantitas yang diinginkan, maka bahan baku yang diterima akan segera dikembalikan (*return*) kepada pemasok (*supplier*). Jika bahan baku yang diterima telah sesuai, maka bagian inventory akan membuat serah terima barang ke bagian pembelian dan melakukan input data serta rekapitulasi penerimaan bahan baku ke dalam sistem.

#### b) Proses Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) pada Proses Produksi di PT. Piranti Teknik Indonesia

Proses pengendalian kualitas (*quality control*) pada proses produksi dilakukan dengan pemeriksaan terlebih dahulu pada

hasil produksi oleh masing-masing kepala grup yang bertanggung jawab pada tahapan produksi tersebut. Selama proses produksi berlangsung, setiap kepala grup pada tahapan produksi yang terlibat bertanggung jawab terhadap hasil kerja masing-masing anggotanya. Setiap satu tahapan proses produksi selesai dan tidak ditemukan penyimpangan atau ketidaksesuaian, maka kepala grup tahapan produksi akan melaporkan kepada operator qualitycontrol agar dilakukan pemeriksaan QC tahapan. Pemeriksaan oleh operator qualitycontrol ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil produksi pada tahapan produksi tersebut sudah sesuai dengan standar yang diinginkan dan dapat dilanjutkan ke tahapan produksi berikutnya.

Apabila masih ditemukan penyimpangan atau ketidaksesuaian pada hasil produksi tersebut, maka operator qualitycontrol akan membuat tanda pada bagian yang masih kurang sesuai dan dikembalikan kepada kepala grup yang bertanggung jawab terhadap tahapan produksi tersebut untuk segera mengambil tindakan yang diperlukan dan memperbaiki penyimpangan atau ketidaksesuaian pada hasil produksi sampai selesai dan memenuhi standar yang ditentukan. Proses pengendalian kualitas (qualitycontrol) pada tahapan proses produksi akan berlanjut seterusnya sampai proses tahapan finishing/wiring selesai dilakukan. Apabila secara keseluruhan tahapan proses produksi telah dilakukan pemeriksaan oleh operator qualitycontrol dan tidak ditemukan penyimpangan atau ketidaksesuaian, maka produk akhir/produk jadi akan disimpan atau dipelihara oleh Kepala Bagian P3K (penerimaan, pemeliharaan dan penyerahan kendaraan) sampai menerima konfirmasi kembali dari operator qualitycontrol untuk dilanjutkan dengan proses QC akhir sebelum diserahkan ke pelanggan.

c) Proses Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) pada Produk Akhir/Produk Jadi di PT. Piranti Teknik Indonesia

Proses pengendalian kualitas (*quality control*) pada produk akhir/produk jadi dimulai saat produk karoseri telah lulus QC tahapan secara keseluruhan. Pada saat operator qualitycontrol mendapat konfirmasi jadwal penyerahan unit kendaraan dan karoseri dari divisi PPIC (*Planning Production Inventory Control*), maka akan dilakukan pemeriksaan secara visual dan pengujian akhir untuk memastikan keseluruhan spesifikasi produk karoseri, keadaan cat/warna, fungsi lampu-lampu dan selang, kelengkapan aksesoris, serta kebersihan unit kendaraan dan karoseri telah memenuhi standar yang ditentukan sebelum dilakukan penyerahan ke pelanggan. Pemeriksaan secara visual terhadap keseluruhan



spesifikasi produk karoseri juga mencakup jenis, desain atau bentuk, dan ukuran karoseri yang harus sesuai dengan pesanan atau permintaan pelanggan.

Kemudian operator *quality control* akan memeriksa keadaan cat/warna pada produk karoseri yang dimana harus sesuai dengan standar yang diharapkan. Dilanjutkan dengan pemeriksaan dan pengujian akhir pada lampu-lampu seri dan selang minyak rem dan selang angin yang dipasang, apakah sudah berfungsi dengan baik atau tidak. Operator *quality control* juga harus memastikan bahwa unit kendaraan dan karoseri dalam keadaan bersih dan sudah lengkap dengan keseluruhan aksesorisnya sebelum diserahkan ke pelanggan.

Jika ditemukan adanya penyimpangan atau ketidaksesuaian pada produk akhir/produk jadi karoseri maka operator *quality control* segera melakukan pengendalian dengan mengembalikan produk pada tahapan produksi terkait untuk dilakukan perbaikan atau pengerjaan ulang (*rework*). Jika unit kendaraan dan karoseri dalam keadaan tidak bersih atau aksesoris pada unit kendaraan belum lengkap, maka produk akhir/produk jadi akan dikembalikan kepada bagian P3K (*penerimaan, pemeliharaan dan penyerahan kendaraan*) untuk dibersihkan terlebih dahulu sebelum diserahkan ke pelanggan.

Jika tidak ditemukan ketidaksesuaian pada produk akhir/produk jadi, maka operator *quality control* akan memberikan stample "QCPASSED" pada produk karoseri dan melaporkan kepada manajer PPIC (*Planning Production Inventory Control*) agar dikonfirmasi kepada bagian marketing bahwa produk karoseri telah dapat diserahkan kepada pelanggan.

Menurut (Wahyuni et al., 2015), "proses kualitas harus terintegrasi dengan semua bagian produksi di perusahaan. Kualitas tidak dapat berdiri sendiri, karena ketersediaan barang atau jasa yang berkualitas harus didukung oleh proses yang berkualitas dari input sampai dengan output". Adapun menurut (Prawirosentono, 2000), "mutu suatu barang (jasa) ada pengaruhnya terhadap pemenuhan kepuasan pemakai. Dalam hubungan ini, kegunaan pengendalian mutu adalah sebagai alat kendali dalam proses pembuatan suatu produk (jasa) agar sesuai dengan mutu yang direncanakan".

Sedangkan menurut (Ariani, 2003), "untuk tetap menjaga kualitas produk dan jasa yang dihasilkan dan sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar, perlu dilakukan pengendalian kualitas (*quality control*) atas aktivitas proses yang dijalani". Lebih lanjut (Ariani, 2003) juga menjelaskan bahwa "penekanan utama dari pengendalian kualitas (*quality control*) adalah pengendalian kualitas selama

berada dalam proses. Pengendalian kualitas selama dalam proses inilah yang paling efektif dan efisien, karena sebelum menjadi produk jadi, produk dalam proses masih dapat diperbaiki".

Oleh karena itu dengan menerapkan kegiatan pengendalian kualitas (*quality control*) yang optimal maka dapat mencegah timbulnya masalah-masalah atau meminimalisasi penyimpangan-penyimpangan dan ketidaksesuaian yang secara langsung mempengaruhi kualitas produk. Pengendalian kualitas (*quality control*) merupakan alat kendali dalam proses pembuatan suatu produk maupun jasa yang dihasilkan agar sesuai dengan standar kualitas/mutu yang telah ditetapkan sehingga produk yang dihasilkan mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, meningkatkan laba perusahaan serta mengurangi biaya-biaya produksi.

## **D. SIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Piranti Teknik Indonesia sangat memperhatikan kualitas produk dalam proses produksi demi memastikan kepuasan pelanggan. PT. Piranti Teknik Indonesia menggunakan metode *quality inspection* untuk menjaga kualitas dan standar produk. Kepuasan pelanggan tergantung pada sejauh mana produk memenuhi harapan Perusahaan. Dalam konteks ekonomi islam, kepuasan pelanggan juga terkait dengan konsep *qana'ah*, yang mencerminkan kepuasan secara lahiriah dan batiniah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk kualitas produk, harga, situasi, dan faktor personal. Indikator kepuasan pelanggan meliputi penampilan produk, minat penggunaan, rekomendasi, dan keyakinan. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, PT. Piranti Teknik Indonesia dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan pelanggan.

### **2. Saran**

Berdasarkan penelitian, ada beberapa saran diantaranya: a) Adanya pemahaman mendalam tentang keinginan pelanggan, dengan memahami keinginan pelanggan secara mendalam perusahaan dapat merancang produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, b) Adanya komitmen terhadap kualitas produk, dengan memastikan setiap produk yang disediakan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan, serta c) Adanya evaluasi terus-menerus dan perbaikan berkelanjutan, melakukan evaluasi terus-menerus

terhadap kinerja perusahaan terhadap memenuhi kebutuhan pelanggan.

### 3. Rekomendasi

Strategi PT. Piranti Teknik Indonesia terhadap kepuasan pelanggan yaitu dengan cara membuat produk dengan kualitas terunggul, serta hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan ini, PT. Piranti Teknik Indonesia dapat menjalin hubungan yang solid dengan pelanggan, memenuhi keinginan pelanggan, dan menciptakan hasil yang memuaskan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak dapat terlaksana tanpa berbagai bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis merasa sangat terbantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

1. Terimakasih kepada Ibu Dr. Hj. Epon Umasih, M.Si ketua yayasan STEI Al-Amar Subang.
2. Terimakasih kepada Bapak Juhadi, S.Kom., M.Si. selaku Ketua STEI Al-Amar Subang.
3. Terimakasih kepada Bapak H. Eddy Mulyadi Wijaya, S.Sos.,M.Si. selaku Puket 3 Kemahasiswaan.
4. Terimakasih kepada Bapak Juhri Jaelani, M.Pd selaku Dosen Pembimbing.
5. Terimakasih kepada Bapak Herman Setiabudi selaku Pembimbing Lapangan.
6. Terimakasih kepada Panitia Praktik Kerja Lapangan (PKL) STEI Al-Amar Subang.

### DAFTAR RUJUKAN

- Ariani. (2003). *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arifin, A. (2024). The Relationship Between Classroom Environment, Teacher Professional Development, and Student Academic Performance in Secondary Education. *International Education Trend Issues*, 2(2), 151–159.
- Arifudin, O. (2021). *Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi*. Banyumas : Pena Persada.
- Arifudin, O. (2022). Implementation Of Internal Quality Assurance System In Order To Improve The Quality Of Polytechnical Research. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(3), 297–306.
- Arifudin, O. (2023). Pendampingan Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Dalam Submit Jurnal Ilmiah Pada Open Journal System.

- Jurnal Bakti Tahsinia*, 1(1), 50–58.
- Arifudin, O. (2024). Utilization of artificial intelligence in scientific writing. *Journal of Technology Global*, 1(2), 131–140.
- Bairizki, A. (2021). *Manajemen Perubahan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Haris, I. (2023). Pengenalan Teknis Penggunaan Software Turnitin Dan Mendeley Dekstop Untuk Meningkatkan Kualitas Karya Ilmiah Mahasiswa Baru. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 3(2), 172–178.
- Jumiati, E. (2024). Women's Empowerment, Social Inclusion, And Attitude Change Through A Study Of Sekoper Cinta Model In Cibogo Hilir Village Plered Purwakarta. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 1568–1576.
- Kartika, I. (2022). Implementasi Manajemen Mutu Pembelajaran Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah Dasar. *Jurnal Al-Amar: Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, Agama Islam, Manajemen Dan Pendidikan*, 3(2), 144–157.
- Kiki, E., Lie, D., Efendi, E., & Sisca, S. (2019). Analisis pengendalian kualitas (qualitycontrol) untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan pada cv bina tehnik pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(1), 24–33.
- Kotler dan Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Labetubun, M. A. H. (2021). *Sistem Ekonomi Indonesia*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, S. (2000). *Manajemen Operasi, Analisis dan Studi Kasus Edisi Kedua*. Bumi Aksara.
- Rahayu, Y. N. (2020). *Program Linier (Teori Dan Aplikasi)*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Saepudin, S. (2019). The Effect of Work Ethic on The Professional Competences of University Lecturers at Jakarta of Indonesia. *First International Conference on Administration Science (ICAS 2019)*, 327–332.
- Saepudin, S. (2020). Manajemen kompetensi dosen berbasis Islam dalam mewujudkan perguruan tinggi bermutu. *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 9(1), 089–101.
- Saepudin, S. (2021). Improving the Ability to Understand the Quran Reading through the Application of the Mind Map Method during the Covid 19 Pandemic in Al-Qur'an Education Institutions Qurrota A'yun at Kutaraja Village, Maleber District, Kuningan Regency. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-*

- Journal*), 4(4), 14331–14338.
- Saepudin, S. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Etos Kerja Dosen Perguruan Tinggi Islam Di LLDIKTI Wilayah IV Jawa Barat Indonesia. *Jurnal Fakultas Ilmu Keislaman Unisa Kuningan*, 3(3), 255–273.
- Shavab, F. A. (2021). *Dasar Manajemen & Kewirausahaan (Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktis)*. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Sofyan, Y. (2020). Studi Kelayakan Bisnis Telur Asin H-Organik. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 341–352.
- Tanjung, R. (2020). Pengembangan UKM Turubuk Pangsit Makanan Khas Kabupaten Karawang. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4(2), 323–332.
- Tanjung, R. (2023). Pendampingan Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Dalam Menulis Jurnal Ilmiah. *Jurnal Karya Inovasi Pengabdian Masyarakat (JKIPM)*, 1(1), 42–52.
- Wahyuni, H. C., Sulistiyowati, W., & Khamim, M. (2015). Pengendalian kualitas: aplikasi pada industri jasa dan manufaktur dengan Lean. *Six Sigma Dan Servqual/Hana Catur Wahyuni, Wiwik Sulistiyowati, Muhammad Khamin*.