

## ABSTRAK

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat sekarang ini, setiap unit usaha dituntut untuk menerapkan strategi yang tepat agar dapat berkompetisi dan memenangkan persaingan. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang menunjang kesuksesan perusahaan, karena dapat meningkatkan penjualan dari produk perusahaan yang berarti pula meningkatkan pangsa pasar sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan. Secara umum ada 3 tuntutan konsumen, yaitu berkaitan dengan *product quality*, *cost* dan *service*. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan PT.PRIMA SURYA, didapatkan bahwa pelanggan cukup puas terhadap, layanan yang ramah, ketersediaan barang saat order, dan produk *quality* karton box yang dihasilkan oleh PT.PRIMA SURYA.

*Product quality* ditinjau dari karakteristik bentuk produk, *service* ditinjau dari pelayanan perusahaan dalam melayani konsumen pada waktu order maupun komplain, *cost* ditinjau dari harga yang dikeluarkan oleh perusahaan. Dari penelitian yang dilakukan pada PT.PRIMA SURYA terhadap produk *quality*, *cost* dan *service* karton box yang dihasilkan oleh PT. PRIMA SURYA dapat diketahui bahwa yang menjadi keluhan dari konsumen PT.PRIMA SURYA ada pada faktor *cost* dan *service*.

Rancangan perbaikan yang diusulkan terhadap masalah-masalah tersebut diatas adalah untuk masalah *cost* yaitu dengan mengaplikasikan sistem ABC untuk perhitungan harga pokok penjualan (HPP), dan untuk masalah *service* yaitu memberi usulan perbaikan untuk dapat meningkatkan *service* berupa perbaikan dalam sistem informasi penerimaan order dan mempercepat pengiriman barang kepada pelanggan sehingga tidak terjadi keterlambatan.

Hasil penetapan HPP dengan metode ABC dapat menghasilkan biaya produk yang lebih rendah atau lebih tinggi dari metode tradisional yang digunakan, sehingga akan timbul distorsi antara kedua metode. Distorsi yang terjadi pada produk karton box *single wall* untuk bulan Januari-September 2005 sebesar 0,451% dan pada bulan Oktober-Desember 2005 sebesar 0,438%. Sedangkan untuk produk karton box *double wall* untuk bulan Januari-September 2005 sebesar -1,386% dan bulan Oktober-Desember 2005 sebesar -1,343%.

Analisis data dari *service* yaitu pelanggan karton box baik tipe SW maupun DW menyatakan kurang puas terhadap hampir semua variabel *service* yaitu kesesuaian pengiriman barang yang dikehendaki, ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan perjanjian, reaksi cepat dan tanggap terhadap order, kebijaksanaan perusahaan dalam menangani pengembalian barang yang rusak, kebijaksanaan perusahaan terhadap komplain. Keluhan terhadap variabel *service* ini, ternyata disebabkan oleh kurang baiknya sistem informasi penerimaan order, tidak tersedianya dokumen sebagai informasi pada semua bagian perusahaan.

Rancangan perbaikan faktor *service* adalah perusahaan dapat menggunakan sistem informasi seperti yang telah diusulkan menggunakan dokumen mengenai order (surat order) yang akan disalurkan kepada semua bagian perusahaan yang berkepentingan, sebaiknya digunakan sistem komputerisasi untuk mencatat dan mengecek identitas pelanggan, menginput pesanan produk dan harga serta membuat surat terima order, pembaharuan sistem informasi manajemen sehingga dapat diberikan keputusan yang cepat bagi pelanggan.

Rancangan perbaikan *cost* dimana biaya yang menghasilkan *under costing* diharapkan perusahaan tidak menaikkan harga jual sesuai dengan dengan perhitungan metode ABC tetapi perusahaan bersedia memperoleh keuntungan yang lebih rendah demi kepuasan konsumen. Sedangkan pada biaya yang *over costing* perusahaan dapat mempertahankan harga jual tersebut dengan cara menambahkan variasi seperti melubangi bagian sisi karton box dengan gambar atau logo dari perusahaan pemesan, atau bisa juga dengan memberikan bonus kepada pelanggan baik berupa kaos, payung, jam dinding, dll.