

ABSTRACT

Electronic products, especially refrigerators are faced with claims on consumers who are divided into part claims caused by damage to parts and non-part claim that consumer complaints are resolved by technicians. With instructions for use or small improvement without any change of part, to find out what efforts are made in order to suppress non-claim part. This study aims to identify and analyze non-claim part that occurs in refrigerator products produced by PT. LG Electronics Indonesia. The research data is monthly quantitative data which consist of counseling and field issue for 3 years observation period (January 2014 until December 2016). The analysis method used in this research is Failure Mode & Effect Analysis with severity depending on the effect of failure caused, occurrence based on field failure rate, and detection based on consultation count on counseling call rate. The results showed 10 problems faced by non part claim based on calculation of Risk Priority Number (RPN) value are temperature (300), door (168), PCB (128), install delivery (105), using complaint (96), noise (96), defrost (96), welding (96), electric part (96), working (72). While 10 problems based on Risk Assessment Value (RAV) are welding (11), electric part (8), PCB (8) , working (8), defrost (6), install delivery (4), temperature (3), door (3), noise (3), deform (3). Improvements to nonpart claims can reduce the cost of failure, with the effort: regular training, rewarding the best counselor, adding product usage labels, and hiring a counselor specifically for refrigerator products. The indication of success in pressing non part claim can be seen in the increasing counseling explanation rate from January 2014 by 19% to 37% in December 2016 and the field failure rate for non part claim decreased from January 2014 by 1.50 to 0.68 in December 2016.

Keywords : *non part claim, counseling, field issue (FFR), RPN, RAV, failure cost.*

ABSTRAK

Produk elektronik khususnya lemari pendingin dihadapkan pada *claim* pada konsumen yang terbagi menjadi *part claim* yang disebabkan adanya kerusakan *part* dan *non part claim* yakni keluhan konsumen yang diselesaikan oleh teknisi dengan petunjuk penggunaan maupun perbaikan kecil tanpa adanya pergantian *part*. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan demi menekan *non part claim*. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisa *non part claim* yang terjadi pada produk lemari pendingin yang dihasilkan oleh PT. LG Electronics Indonesia. Data penelitian merupakan data kuantitatif *claim* bulanan yang terdiri dari *counseling* dan *field issue* untuk periode observasi selama 3 tahun (Januari 2014 sampai dengan Desember 2016). Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Failure Mode & Effect Analysis* dengan *severity* tergantung dari efek kegagalan yang ditimbulkan, *occurrence* berdasarkan *field failure rate*, dan *detection* berdasarkan *consultation count* pada *counseling call rate*. Hasil penelitian menunjukkan 10 masalah yang dihadapi *non part claim* berdasarkan perhitungan nilai *Risk Priority Number* (RPN) ialah *temperature* (300), *door* (168), PCB (128), *install delivery* (105), *using complain* (96), *noise* (96), *defrost* (96), *welding* (96), *electric part* (96), *working* (72)., sedangkan 10 masalah berdasarkan *Risk Assessment Value* (RAV) ialah *welding* (11), *electric part* (8), PCB (8), *working* (8), *defrost* (6), *install delivery* (4), *temperature* (3), *door* (3), *noise* (3), *deform* (3). Perbaikan terhadap *non part claim* dapat menekan biaya kegagalan yang terjadi, dengan upaya : pelatihan rutin, memberikan hadiah bagi *counselor* terbaik, menambahkan label penggunaan pada produk, dan mempekerjakan *counselor* yang khusus untuk menangani produk lemari pendingin. Indikasi berhasilnya upaya menekan *non part claim* ini dapat dilihat pada *counseling explanation rate* yang meningkat dari Januari 2014 sebesar 19% menjadi 37% pada Desember 2016 dan nilai *field failure rate* untuk *non part claim* turun dari Januari 2014 sebesar 1.50 menjadi 0.68 pada Desember 2016.

Kata kunci : *non part claim*, *counseling*, *field issue* (FFR), RPN, RAV, biaya kegagalan