

## ABSTRACT

*PT. LGITIN (PT. LG Innotek Indonesia) is a one of the South Korean company engaged in manufacturing. The company manufactures several electronic components such as tuner and Wi-Fi. Quality products for PT. LGITIN is an important thing that must be considered. The production process was planned and executed well in fact still errors may occur and cause the quality of the product does not conform to the standards that have been set. PT. LGITIN provide a guarantee for goods that are not in accordance with prescribed standards for the sake of customer satisfaction. Customers can return the goods NG (Not Good) it to the PT. LGITIN to be replaced with standards-compliant goods. The process of handling customer returns NG is actually there are some internal problems. Such issues if not handled properly will result in reduced customer confidence in the services provided by PT. LGITIN. Observations indicate that the related divisions require a user friendly application that can facilitate coordination to control and manage product data NG customer.*

***Keywords : Quality, Customer Trust, Control NG Customer***



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

PT. LGITIN (PT. LG Innotek Indonesia) merupakan salah satu perusahaan asal Korea Selatan yang bergerak di bidang manufaktur. Perusahaan ini memproduksi beberapa komponen elektronik seperti tuner dan *Wi-Fi*. Kualitas produk bagi PT. LGITIN merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Proses produksi yang telah direncanakan dan dilaksanakan dengan baik pada kenyataannya tetap saja dapat terjadi kesalahan dan menyebabkan kualitas produk tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. PT. LGITIN menyediakan *guarantee* untuk barang-barang yang memang tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan demi kepuasan *customer*. *Customer* dapat mengembalikan barang-barang NG (*Not Good*) tersebut kepada pihak PT. LGITIN agar diganti dengan barang yang sesuai standar. Proses penanganan pengembalian NG *customer* ini aktualnya terdapat beberapa permasalahan internal. Permasalahan seperti ini apabila tidak ditangani dengan baik akan berakibat pada berkurangnya kepercayaan *customer* terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. LGITIN. Hasil observasi menunjukkan bahwa divisi terkait membutuhkan suatu aplikasi *user friendly* yang dapat memudahkan koordinasi untuk mengontrol dan mengelola data produk NG *customer*.

**Kata kunci :** Kualitas, Kepercayaan *Customer*, Pengendalian NG *Customer*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA