

**ANALISIS MASALAH PRODUK RICE COOKER YONG MA
UNTUK MENINGKATKAN KESIAPAN PUSAT LAYANAN
PURNA JUAL**

TUGAS AKHIR



**MUHAMMAD DOLI ARIFAN SIREGAR
1231911008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk Telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Doli Arifan Siregar

NIM : 1231911008

TandaTangan

: 

Tanggal : 25 Januari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Doli Arifan Siregar
NIM : 1231911008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : ANALISIS MASALAH PRODUK RICE
COOKER YONG MA UNTUK
MENINGKATKAN KESIAPAN PUSAT
LAYANAN PURNA JUAL

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris, MM ()

Penguji 1 : Ir. Gunardi Endro, Ph.D



Ditandatangani secara elektronik oleh Gunardi pada 07/03/2025 17:24

Penguji 2 : Holila Hatta, S.Pd., MM

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 Maret 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris, MM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) PT. Yong Ma Elektronik Servis Indonesia, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dalam penelitian ini;
- 3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
- 4) Yang terisitimewah Istri saya tercinta, Sy.Meutia Zahra dan anak saya yang imut, Silvia Zahra Siregar yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 4 Januari 2025



Muhammad Doli Arifan Siregar

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SebagaisivitasakademikUniversitasBakrie,sayayangbertandatangandibawahini:

Nama : Muhammad Doli Arifan Siregar
NIM : 1231911008
ProgramStudi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Komunikasi
JenisTugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ ANALISIS MASALAH PRODUK RICE COOKER YONG MA UNTUK MENINGKATKAN KESIAPAN PUSAT LAYANAN PURNA JUAL ”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Januari 2025

Yang menyatakan



(Muhammad Doli Arifan Siregar)

ANALISIS MASALAH PRODUK RICE COOKER YONG MA UNTUK MENINGKATKAN KESIAPAN PUSAT LAYANAN PURNA JUAL

Muhammad Doli Arifan Siregar

ABSTRACT

This study aims to analyze issues in Yong Ma rice cooker products to enhance the readiness of after-sales service at each regional service center. The issues examined include the frequency of damage across various models, common customer complaints, and the spare parts most frequently used in repairs. Identifying these aspects aims to provide strategic recommendations for improving product quality and after-sales service efficiency.

The research employs a descriptive quantitative method with crosstab analysis to examine the relationship between product models, complaint levels, and spare part usage. The data used is secondary data obtained from the Yong Ma after-sales service system (MIS) in October 2024. Additionally, the study integrates a qualitative approach through interviews with employees directly involved in after-sales service operations.

The findings reveal that certain rice cooker models experience higher failure rates than others. The most common customer complaints include undercooked rice, unpleasant odors in cooked rice, and damage to packaging and specific spare parts. The spare parts with the highest usage rates include Wrap Packing, Bimetal, Color Box, and Power & Control PCB Assy. Furthermore, infrastructure issues were identified in certain regional service centers, such as storage facility leaks in Surabaya, which resulted in the need for rework on affected units.

This study is expected to assist PT. Yong Ma Elektronik Servis Indonesia in improving product quality and after-sales service readiness across all regional service centers. The recommendations include optimizing spare part inventory management, enhancing product quality through design evaluation, and improving service center operational systems to be more responsive to customer needs. By implementing these recommendations, the company can enhance customer satisfaction and strengthen its competitiveness in the home appliance industry.

Keywords: *product quality, after-sales service, customer satisfaction, issue analysis, Yong Ma.*

ANALISIS MASALAH PRODUK RICE COOKER YONG MA UNTUK MENINGKATKAN KESIAPAN PUSAT LAYANAN PURNA JUAL

Muhammad Doli Arifan Siregar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan pada produk rice cooker Yong Ma guna meningkatkan kesiapan layanan purna jual di masing-masing regional service center. Permasalahan yang diteliti meliputi frekuensi kerusakan pada berbagai model, jenis keluhan pelanggan, serta spare part yang paling sering digunakan dalam perbaikan. Identifikasi terhadap aspek-aspek ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas produk serta efisiensi layanan purna jual.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan analisis crosstab untuk melihat hubungan antara model produk, tingkat keluhan, serta pemakaian spare part. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari sistem layanan purna jual (MIS) Yong Ma pada Oktober 2024. Selain itu, penelitian ini juga menggabungkan metode kualitatif melalui wawancara dengan karyawan yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional layanan purna jual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa model rice cooker yang lebih sering mengalami kerusakan dibandingkan model lainnya. Keluhan pelanggan yang paling umum meliputi nasi yang tidak matang sempurna, bau tidak sedap pada nasi, serta kerusakan pada bagian kemasan dan spare part tertentu. Spare part dengan tingkat penggunaan tertinggi di antaranya Wrap Packing, Bimetal, Color Box, serta Power & Control PCB Assy. Selain itu, ditemukan kendala infrastruktur di salah satu service center regional, seperti kebocoran gudang penyimpanan di Surabaya, yang berdampak pada perlunya rework atau perbaikan ulang pada unit yang terkena dampak.

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. Yong Ma Elektronik Servis Indonesia dalam meningkatkan kualitas produk dan kesiapan layanan purna jual di setiap regional service center. Rekomendasi yang diberikan meliputi optimalisasi manajemen persediaan spare part, peningkatan kualitas produk melalui evaluasi desain, serta perbaikan sistem operasional service center agar lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan penerapan rekomendasi ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat daya saing di industri elektronik rumah tangga.

Kata kunci: *kualitas produk, layanan purna jual, kepuasan pelanggan, analisis permasalahan, Yong Ma.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	<i>i</i>
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	<i>ii</i>
HALAMAN PENGESAHAN	<i>iii</i>
UNGKAPAN TERIMAKASIH	<i>iv</i>
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	<i>v</i>
ABSTRAK	<i>vii</i>
DAFTAR ISI	<i>viii</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>x</i>
DAFTAR TABEL	<i>xi</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang	<i>1</i>
1.2 Rumusan Masalah	<i>3</i>
1.3 Tujuan Penelitian	<i>4</i>
1.4 Manfaat Penelitian	<i>6</i>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	<i>6</i>
1.4.2 Manfaat Praktis.....	<i>7</i>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<i>9</i>
2.1 Definisi Konsep dan Review Penelitian Sebelumnya	<i>9</i>
2.1.1 Kualitas Produk	<i>9</i>
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	<i>20</i>
2.1.4 Model Produk dengan Tingkat Permasalahan Tinggi	<i>21</i>
2.1.5 Review Penelitian Sebelumnya.....	<i>21</i>
2.2 Kerangka Pemikiran	<i>23</i>
2.3 Hipotesis	<i>24</i>
BAB III METODE PENELITIAN	<i>26</i>
3.1 Populasi dan Sampel	<i>26</i>
3.1.1 Populasi	<i>26</i>
3.1.2 Sampel	<i>26</i>
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	<i>27</i>
3.2.1 Sumber Data	<i>27</i>
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	<i>28</i>
3.3 Definisi Operasional Variabel	<i>30</i>
3.4 Metode Analisis Data	<i>30</i>
3.4.1 Analisis Kuantitatif Deskriptif	<i>30</i>
3.4.2 Analisis Frekuensi Masalah Berdasarkan Model Produk.....	<i>31</i>
3.4.3 Analisis Cross Tabulasi dan Uji Chi-Square	<i>31</i>

3.4.5 Analisis Kualitatif.....	33
3.5 Pengolahan Data.....	33
3.5.1 Pengolahan Data Kuantitatif.....	34
3.5.2 Pengolahan Data Kualitatif.....	34
3.6 Model Penelitian.....	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Objek dan Data Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan Yong Ma.....	37
4.1.2 Data Sekunder.....	38
4.1.3 Data Primer.....	38
4.2 Analisis Regional terhadap Model dengan Frekuensi Kerusakan Tertinggi.....	39
4.2.1 Hasil Uji Chi-Square.....	39
4.2.2 Identifikasi Regional terhadap Model Produk dengan Frekuensi Tinggi.....	40
4.2.3 Pembahasan Analisis Data Regional terhadap Model Produk.....	41
4.3 Analisis Jenis Claim atau Keluhan terhadap Model Produk.....	43
4.3.1 Hasil Uji Chi-Square.....	43
4.3.2 Identifikasi Jenis Claim Dominan Terhadap Model Produk.....	43
4.3.3 Pembahasan Analisis Data Jenis Claim atau Keluhan.....	46
4.4 Analisis Jenis Spare Part yang Paling Sering Digunakan Terhadap Model Produk.....	47
4.4.1 Hasil Uji Chi-Square.....	48
4.4.2 Identifikasi Jenis Spare Part Dominan Terhadap Model Produk.....	48
4.4.3 Pembahasan Analisis Data Jenis Spare Part.....	49
4.5 Hasil dan Pembahasan Wawancara.....	51
4.5.1 Hasil dan Pembahasan Mengenai Regional Terhadap Model Produk.....	51
4.5.2 Hasil dan Pembahasan Jenis Claim Terhadap Model Produk.....	52
4.5.3 Hasil dan Pembahasan Jenis Spare Part Terhadap Model Produk.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5. 2 Saran.....	54
5. 3 Implikasi Manajerial.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Desain Produk Rice Cooker Yong Ma.....	12
Gambar 2.2	Peta Penyebaran Service Center Yong Ma di Indonesia.....	14
Gambar 2.3	Kartu Garansi Produk Yong Ma.....	16
Gambar 2.4	Call Center Yong Ma	18
Gambar 4.1	Total frekuensi Model Manual dan Digital di Setiap Regional ..	42
Gambar 4.2	Frekuensi Jumlah Claim di Setiap Model Produk	47
Gambar 4.3	Total Pemakaian Jenis Spare Part di Bulan Oktober 2024	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Kondisi Unit Service All Regional Oktober 2024.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya.....	22
Tabel 4.1	Chi-Square Test	39
Tabel 4.2	Frekuensi Servis Model Produk di Setiap Regional	40
Tabel 4.3	Frekuensi Servis Model Produk Manual dan Digital di Setiap Regional	42
Tabel 4.4	Chi-Square Test	43
Tabel 4.5	Frekuensi Jenis Claim di Model Produk.....	44
Tabel 4.6	Chi-Square Test	44
Tabel 4.7	Frekuensi Jenis Spart Part Dominan di Model Produk.....	48