

KPI Customer Complaint Rate

Tingkat komplain kualitas dari pelanggan dalam PPM.

RUMUS

$$\frac{\text{(Komplain Kualitas / Unit Terjual)}}{1,000,000}$$

SATUAN

PPM (parts per million)

FREKUENSI

Bulanan

TARGET

< 500 PPM

PENANGGUNG JAWAB

Customer Quality Engineer

SUMBER DATA

QMS (Quality Management System), inspection log, SPC software, customer complaint tracker

Definisi & Konteks

External failure indicator: berapa komplain kualitas yang masuk dari customer per juta unit yang terjual. Naik = barang lolos QC internal tapi rusak / off-spec di tangan customer (indikasi gap antara internal spec dan customer expectation).

Mengapa KPI Ini Penting

- Memastikan produk / output memenuhi spesifikasi pelanggan dan standar kualitas internal.
- Mengurangi cost of poor quality: rework, scrap, warranty claim, recall, customer complaint.
- Wajib untuk sertifikasi ISO 9001, IATF 16949, ISO 13485, GMP, dan audit pelanggan.
- Bahan supplier scorecard, pricing negotiation, dan continuous improvement (Six Sigma, Lean).

Cara Menghitung

1. Kumpulkan data sumber untuk periode pengukuran (Bulanan). Pastikan dari sistem otoritatif, bukan rekap manual.
2. Validasi kelengkapan dan akurasi data — buang outlier akibat kesalahan input atau periode tidak penuh.
3. Hitung dengan rumus: $(\text{Komplain Kualitas} / \text{Unit Terjual}) \times 1,000,000$.
4. Bandingkan hasil dengan target < 500 PPM dan periode sebelumnya untuk lihat trend.
5. Dokumentasikan di dashboard KPI dan komunikasikan ke pemangku kepentingan dalam rapat rutin.

Contoh Kalkulasi

Misal dalam 1 bulan jumlah defect = 25 dari 50.000 unit. Hasil = $(25 / 50.000) \times 1.000.000 = 500$ PPM. Bandingkan dengan target < 500 PPM. Lakukan Pareto chart per jenis defect untuk continuous improvement.

Interpretasi Hasil

Status	Apa yang Berarti	Tindakan Singkat
Off-target	Hasil di luar target (< 500 PPM). Trend memburuk atau jauh dari standar industri.	Aktifkan root cause analysis. Stop kampanye / proses jika dampak material. Eskalasi ke pemangku kepentingan.
Borderline	Hasil dekat target, tapi trend tidak konsisten — risk-off setiap saat.	Identifikasi 2–3 driver utama. Lakukan perbaikan iteratif sebelum jadi off-target permanen.
On-target	Hasil memenuhi target (< 500 PPM). Trend stabil atau membaik.	Pertahankan praktik baik. Dokumentasikan SOP dan transfer ke unit / shift lain.
Excellent	Hasil konsisten melampaui target. Trend positif berlanjut.	Bagikan praktik baik sebagai best practice internal. Pertimbangkan stretch target.

Hindari over-react ke 1 periode. KPI bisa fluktuatif karena sebab di luar kendali tim. Trend 3 periode berturut-turut lebih meaningful.

Variasi Pengukuran & Best Practice

Dimensi	Mengapa Berguna
Per Lini Produksi	Setiap lini punya proses & risiko berbeda. Tracking per lini wajib untuk root cause.
Per Komponen / Material	Kualitas masuk dari supplier vs proses internal — perlu dipisah.
Per Tipe Defect	Pareto chart 80/20 untuk fokus continuous improvement ke few vital.
Internal vs Customer Complaint	Internal failure (rework) vs external failure (komplain) — strategi berbeda.

Kesalahan Umum & Solusinya

Kesalahan	Solusi
QC hanya di end-of-line — defect sudah jadi	Tambah in-process quality check (built-in quality, jidoka).
Sampling plan ad-hoc, tidak statistical	Pakai AQL standard (ISO 2859) atau SPC untuk sampling.
Pareto chart tidak dipakai — kerja banyak, dampak kecil	Fokus 80/20: 20% defect causes ~ 80% biaya kualitas.
Supplier quality tidak terkait pricing	Tier supplier scorecard ke pricing — premium quality dapat preference.
Customer complaint tidak feedback ke desain / proses	CAPA loop tertutup: complaint → 8D → desain / SOP update.

Tindakan Berdasarkan Status

Off-target

Hasil di luar target / trend memburuk

Trigger containment action: hold lot, recall, customer notification jika sudah ke pelanggan.
Inisiasi 8D / DMAIC project. Audit supplier yang berkontribusi.

Borderline

Mendekati target, trend tidak konsisten

Update control plan, FMEA, dan SOP inspeksi. Refresh training operator pada spesifikasi terbaru. Verifikasi tooling kalibrasi dan gauge R&R.

On-target / Excellent

Memenuhi atau melampaui target

Konsolidasi quality system ke ISO 9001 / IATF 16949. Eksplor proactive quality (DOE, robust design) supaya defect tidak terjadi di proses awal.

KPI Pendamping

KPI ini sebaiknya tidak berdiri sendiri. Padukan dengan KPI lain di kategori yang sama:

- **KPI Audit Internal Score** — Skor hasil audit internal mutu / sistem manajemen.
- **KPI Six Sigma Sigma Level** — Tingkat sigma proses berdasarkan DPMO.
- **KPI Defect Per Million Opportunities (DPMO)** — Jumlah defect per 1 juta peluang. Metrik utama Six Sigma.
- **KPI Process Capability Index (Cpk)** — Indeks kemampuan proses memenuhi spesifikasi (memperhatikan centering).

Checklist Implementasi

1. Tetapkan baseline. Ukur 1-2 periode sebelum set target — jangan langsung set target ambisius tanpa tahu starting point.
2. Definisikan formula tertulis. Tuliskan rumus, sumber data, exclusion rule di glossarium yang dapat diakses tim.
3. Otomatisasi pengumpulan data. Manual entry = rentan error & delay. Pakai sistem sumber otoritatif dengan ETL / sync rutin.

4. Set cadence review. Frekuensi pengukuran = Bulanan. Pastikan ada slot rapat rutin untuk membahas hasil dan action plan.
5. Action SLA. Setiap deviasi > threshold tertentu harus memicu action plan. Tanpa SLA = monitoring tanpa improvement.
6. Komunikasikan ke tim. Bagikan hasil + tindakan yang akan diambil. Karyawan yang tahu konteks lebih engaged dan kolaboratif.
7. Iterasi target tahunan. Target tahun lalu mungkin tidak relevan tahun ini. Adjust ke realitas bisnis saat strategic planning.

📦 **Tools:** Tools rekomendasi: Minitab / JMP untuk SPC & DOE. Excel + add-in untuk start. Quality management system (QMS): MasterControl, Veeva Vault, ETQ Reliance, atau Greenlight Guru (medical device). Integrasikan dengan MES untuk data real-time.