


IDENTIFIKASI MASALAH OUTER COMP CLUTCH

| Model / Tipe | Part | |  |
|------------------|------------|-------------------|---|
| | Nomor Part | Nama Part | |
| Semua Type Matic | - | OUTER COMP CLUTCH | |

Silahkan SCAN QR CODE diatas atau
akses tautan berikut untuk mengisi feedback :
[bit.ly/ AHM-ITI-2021-0012](https://bit.ly/AHM-ITI-2021-0012)

1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan data pengajuan Klaim dan Laporan Kualitas Honda (LKH) type motor matic mengenai keluhan konsumen dengan gejala **getaran tidak normal** saat tarikan awal (*stop and go*) pada jalan macet dimana yang menjadi penyebab adalah pada part Outer Comp Clutch (OCC) tidak berfungsi dengan optimal.

Maka dari itu, ITI ini dibuat sebagai panduan pemeriksaan pada OCC berdampingan dengan Buku Pedoman Reparasi (BPR) untuk meningkatkan akurasi pengajuan Klaim dan kualitas informasi LKH dari AHASS.

2. ANALISIS

Setelah dilakukan analisa pada part klaim OCC yang diterima oleh AHM, ditemukan indikasi faktor eksternal sebagai penyebab utama masalah, yaitu :

- Kondisi ① : OCC overheat (panas berlebih)** indikasi penggunaan sepeda motor kurang tepat (yaitu menggunakan gas tangan untuk menahan gerak kendaraan ke belakang saat berhenti pada jalan yang menanjak) sehingga mengakibatkan overheat pada OCC yang ditandai dengan perubahan warna (warna pelangi) pada OCC (lihat ilustrasi gambar No.1 & 2),



Gambar 1



Gambar 2

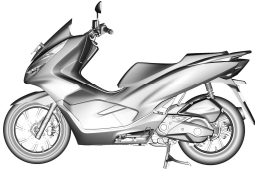
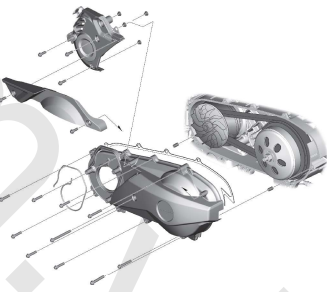
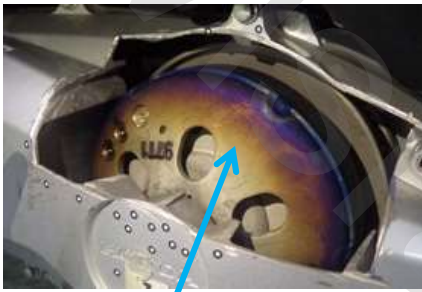

- Kondisi ② : OCC diampelas (ex-repair)** pada area bidang kontak (lining) dengan Weigh Set Clutch (lihat ilustrasi gambar No.3).



Gambar 3

3. AKTIVITAS DIJARINGAN**3.1 Proses pemeriksaan**

Apabila ada informasi diatas maka lakukan langkah-langkah berikut ini untuk identifikasi penyebab :

| No | Alur Aktivitas | Ilustrasi | Keterangan |
|----|--|--|--|
| 1 | <p>Mulai</p> <p>Letakkan kendaraan pada posisi tegak</p> |  | <ol style="list-style-type: none"> 1. Matikan kunci kontak 2. Sepeda motor pada posisi tegak menggunakan standar tengah (main stand) diatas permukaan yang rata dan datar |
| 2 | <p>Lepaskan cover crankcase kiri</p> |  | |
| 3 | <p>Cek kondisi OCC</p> <p>Kondisi OCC Overheat</p> <p>Ya</p> <p>Biaya konsumen</p> <p>Edukasi konsumen</p> <p>Menerima</p> <p>Tidak menerima</p> <p>Eskalasi ke Main Dealer</p> <p>Selesai</p> <p>A</p> <p>Tidak</p> |  <p>[1]</p> <p>Mengerem</p> <p>Tutuplah gas tangan dan tarik handel rem depan dan belakang secara bersamaan.</p>  <p>Handel rem belakang Handel rem depan</p> <p>PERHATIAN ⚠</p> <p>Untuk mencegah kerusakan kopling, jangan gunakan gas tangan untuk menahan gerak kendaraan ke belakang saat berhenti pada jalan yang menanjak.</p> <p>[2]</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lakukan pemeriksaan OCC 2. Jika kondisi OCC berubah warna [1] maka akan menjadi beban konsumen 3. Jelaskan (edukasi) kepada konsumen bahwa kondisi tersebut adanya indikasi menggunakan gas tangan untuk menahan gerak kendaraan ke belakang saat berhenti pada jalan yang menanjak, hal ini tercantum juga di Buku Pedoman Pemilik [2] 4. Jelaskan (edukasi) kepada konsumen cara mengerem untuk mencegah kerusakan kopling, seperti penjelasan dalam Buku Pedoman Pemilik [3] <p>Service talk</p> <p>"Terima kasih sudah menunggu, dari hasil pemeriksaan pada unit sepeda motor Bapak/Ibu, kami menemukan kondisi OCC berubah warna (warna pelangi), kondisi tersebut disebabkan menggunakan gas tangan untuk menahan gerak kendaraan ke belakang saat berhenti pada jalan yang menanjak, sehingga mengakibatkan panas berlebih (overheat) pada OCC.</p> <p>Kondisi ini tidak masuk dalam kriteria Klaim Garansi, oleh karena itu segala kerusakan, perbaikan, dan penggantian part menjadi tanggung jawab konsumen sepenuhnya.</p> <p>Kami akan membantu Bapak/Ibu dalam melakukan perbaikan dan penggantian part yang diperlukan jika bapak/Ibu berkenan dengan kondisi tersebut"</p> <p><i>(pada saat menjelaskan kondisi ini harus disertakan bukti part OCC milik konsumen)</i></p> |

| No | Alur Aktivitas | Ilustrasi | Keterangan |
|----|--|--|--|
| 4 | <pre> graph TD A((A)) --> D{Kondisi ruang CVT} D -- Ada kotoran --> B[Service pembersihan CVT] B --> C[Biaya konsumen] C --> D1[Edukasi ke konsumen] D1 --> E([Selesai]) D -- Tidak ada kotoran --> E </pre> | HINDARI MENGAMPLAS PERMUKAAN LINING OCC | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika kondisi ruang CVT (<i>Continuous Variable Transmission</i>) terdapat adanya kotoran [1] maka sarankan kepada konsumen untuk melakukan service pembersihan CVT. Pekerjaan pembersihan CVT ini menjadi tanggung jawab dan beban konsumen sepenuhnya. 2. Saat melakukan service pembersihan CVT, hindari mengamplas permukaan lining OCC [2] 3. Jelaskan (edukasi) kepada konsumen bahwa kondisi tersebut membuat performa tidak optimal <p>Service talk</p> <p>"Terima kasih sudah menunggu, dari hasil pemeriksaan pada unit sepeda motor PCX160 Bapak/Ibu, kami menemukan adanya kotoran padaruang CVT.</p> <p>Jika bapak/ibu berkenan, kami akan melakukan pembersihan CVT tersebut dan biaya serta penggantian part bila diperlukan menjadi tanggung jawab dan beban Bapak/Ibu"</p> <p><i>(pada saat menjelaskan kondisi ini harus disertakan bukti part OCC milik konsumen)</i></p> |
| 5 | <pre> graph TD A{Sesuai aturan garansi} -- Ya --> B[Proses klaim] B --> C([Selesai]) A -- Tidak --> D[Biaya konsumen] D --> E{Edukasi konsumen} E -- Menerima --> B E -- Tidak menerima --> F[Eskalasi ke Main Dealer] F --> C </pre> | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika kondisi OCC tidak berubah warna dan sepeda motor sesuai aturan garansi mesin maka lakukan proses klaim 2. Jika sepeda motor diluar masa garansi mesin maka jelaskan (edukasi) kepada konsumen <p>Service talk</p> <p>1. Diluar masa garansi mesin</p> <p>"Terima kasih sudah menunggu, dari hasil pemeriksaan pada unit sepeda motor PCX160 Bapak/Ibu, kami menemukan adanya masalah pada OCC dan sepeda motor sudah diluar masa garansi mesin (3 tahun atau 30.000 KM -> mana yang lebih dahulu tercapai)</p> <p>oleh karena itu kami akan membantu Bapak/Ibu untuk melakukan perbaikan dan penggantian, untuk biaya jasa dan part akan menjadi biaya konsumen"</p> <p>2. Masih masa garansi mesin</p> <p>"Terima kasih sudah menunggu, dari hasil pemeriksaan pada unit sepeda motor PCX160 Bapak/Ibu, kami menemukan adanya masalah pada OCC.</p> <p>oleh karena itu kami akan membantu Bapak/Ibu untuk melakukan perbaikan dan penggantian part yang diperlukan melalui proses klaim"</p> |

Instruksi :

1. Apabila pada saat **servis regular** ada keluhan getaran tidak normal saat tarikan awal pada OCC dan hasil pemeriksaan pada bagian OCC tidak ditemukan adanya berubah warna (overheat), maka **hindari untuk mengamplas area bidang kontak (lining) OCC**.
2. Jika mekanik menemukan kondisi OCC overheat seperti diatas, maka mekanik harus menjelaskan kondisi ini kepada konsumen **disertakan bukti part OCC** milik konsumen, serta menyarankan konsumen untuk selalu melakukan **servis secara rutin dan berkala di Bengkel Resmi**.

Demikian informasi ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**PENTING!**

Informasi ini hanya untuk internal AHASS.

