

**MENURUNKAN *CUSTOMER COMPLAINT*
DI DEPARTEMENT MACHINING CUSTOM
DI PT ASTRA DAIDO STEEL INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan
Pendidikan Diploma III Politeknik Astra



Disusun Oleh :

Weldry Adam Haryadi

0120210030

**JURUSAN TEKNIK MESIN DAN INDUSTRI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
PEMBUATAN PERALATAN DAN PERKAKAS PRODUKSI
POLITEKNIK ASTRA
BEKASI
2024**

**MENURUNKAN *CUSTOMER COMPLAINT*
DI DEPARTEMEN MACHINING CUSTOM
DI PT ASTRA DAIDO STEEL INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan
Pendidikan Diploma III Politeknik Astra



Disusun Oleh :

Weldry Adam Haryadi

0120210038

**JURUSAN TEKNIK MESIN DAN INDUSTRI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
PEMBUATAN PERALATAN DAN PERKAKAS PRODUKSI
POLITEKNIK ASTRA
BEKASI
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**MENURUNKAN *CUSTOMER COMPLAINT*
DI DEPARTEMENT MACHINING CUSTOM
DI PT ASTRA DAIDO STEEL INDONESIA**


Disusun oleh:

WELDRY ADAM HARYADI

0120210038

Program Studi Pembuatan Peralatan dan Perkakas Produksi
Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi
Diploma III Teknik

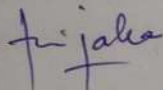
Bekasi, 14 Agustus 2024



Ragil Isha Rahmanto
Pembimbing Industri



Atet Karkono
Pembimbing Akademik



Yohanes Tri Joko Wibowo
Penguji I



Fitri Yuni Astuti
Penguji II



Jefry Weston
Penguji III

Mengetahui,

Budi Wahyu Utomo
Kepala Program Studi P4

ABSTRAK

Politeknik Astra
Pembuatan Peralatan dan Perkakas Produksi
Tugas Akhir Diploma III 2024

MENURUNKAN *CUSTOMER COMPLAINT* DI DEPARTEMENT MACHINING CUSTOM DI PT. ASTRA DAIDO STEEL INDONESIA

Weldry Adam Haryadi

0120210038

PT Astra Daido Steel Indonesia adalah perusahaan manufaktur baja yang berfokus pada produksi dan distribusi produk baja berkualitas tinggi. Sebagai bagian dari Astra International, Perusahaan ini berkerja sama dengan Astra Otoparts. PT Astra Daido Steel Indonesia memiliki sepuluh divisi yang mencakup berbagai aspek produksi, termasuk *Machining Custom Departement* yang memproduksi sesuai permintaan *customer*. Pada tahun 2023 departemen ini menerima berbagai *complaint* terkait kualitas produk, seperti *Eyebolt*, *Dies Set*, *Bushing go no go*, *Shaft Spindle*, *Punch Fork Bolt*, dll, sehingga mengakibatkan kepercayaan *customer* menurun. Untuk mengatasi masalah ini, penulis bertujuan mengurangi *customer complaint* dengan cara menganalisis data *customer complaint* 2023 untuk mendapatkan *complaint* tertinggi dan fokus menanggulangi permasalahan pada *complaint* tertinggi. Hasil analisis yang diberikan mengacu pada *project Eyebolt*. Dengan hasil analisis menggunakan diagram pareto adalah *project Eyebolt* dengan jumlah *cost reject* tertinggi. Dengan *project* yang telah diketahui Penulis membuat rencana penanggulangan dan untuk menjaga konsistensi pada perbaikan yang telah dibuat, dibuatkan standarisasi.

Kata kunci : *Machining custom Departement*, *customer complaint*, standarisasi,