

## INTISARI

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengatasi masalah komplain kualitas produk kantong plastik *return* beserta melakukan tindakan pencegahan terhadap masalah tersebut. Pemecahan masalah menggunakan metode *8D report* yang berisi pembentukan tim, pendefinisian masalah, menerapkan tindakan kontainmen, analisis penyebab akar masalah, menetapkan tindakan perbaikan, menerapkan tindakan perbaikan, melakukan tindakan pencegahan, dan memberikan penghargaan kepada tim. Metode *8D report* mempunyai langkah-langkah dari analisis permasalahan hingga tindakan pencegahan, pada langkah analisis penulis menggunakan alat berupa diagram *fishbone* untuk mengetahui kemungkinan penyebab terjadinya masalah dari faktor manusia, mesin, bahan, dan metode. Ditemukan penyebab utama komplain berupa cacat getas disebabkan oleh komposisi pelet daur ulang yang terlalu banyak, lalu dilakukan pengurangan komposisi bahan pelet daur ulang tersebut dikarenakan pelet tersebut merupakan bahan daur ulang yang sudah pernah dipanaskan dan sudah pernah tercampur bahan pengisi sehingga memiliki daya plastis yang kurang. Setelah itu dilakukan *trial* untuk mengetahui hasil campuran baru ketika bahan tersebut dikurangi kemudian melakukan usulan pembuatan SOP penyelesaian produk *return*. Metode *8D report* yang penulis gunakan dapat digunakan untuk mengatasi dan menentukan tindakan pencegahan berupa SOP penggantian bahan, dan SOP penyeleksian produk untuk mencegah terjadinya komplain kualitas produk *return*.

Kata kunci: Produk *Return*, *8D Report*, Komplain, SOP.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this final project is to solve the problem of complaints about the quality of return plastic bag products and to take preventive measures against these problems. Problem solving uses the 8D report method which contains team building, problem definition, implementing containment measures, analyzing the root causes of the problem, establishing corrective actions, implementing corrective actions, taking preventive actions, and rewarding the team. The 8D report method has steps from problem analysis to preventive measures, in the analysis step the author uses a tool in the form of a fishbone diagram to find out the possible causes of problems from human factors, machines, materials, and methods. The main cause of complaints was in the form of brittle defects caused by the composition of too many recycled pellets., Therefore a reduction in the composition of the recycled pellet material was carried out because the pellets were recycled materials that had been heated and had been mixed with fillers so they had less plastic power. Futhermore, a trial is conducted to find out the results of the new mixture when the material is reduced, then make a suggestion to make SOP for the completion of the return product. The 8D report method that the author uses can be used to overcome and determine preventive measures in the form of material replacement SOP's, and product selection SOP's to prevent complaints on product quality returns.*

*Keywords: Product Return, 8D Report, Complaints, SOP*