



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen :BKI.PM.MKT.03
No. Revisi. : 02
Tanggal Revisi : 18 September 2023
Halaman : 1 / 3

JUDUL :

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

CATATAN REVISI

No.	Tanggal	Revisi/Perubahan	Halaman
1	25 Juli 2022	Catatan Mutu	2
2	18 September 2023	No Revisi, Tanggal Revisi, Pejabat baru (untuk ttd disetujui oleh), Uraian Umum, isi prosedur	Semua

Disusun oleh,

Diperiksa oleh,

Disetujui oleh,

Ka. Bag. Marketing

Management Representative

Senior Operational Manager



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen :BKI.PM.MKT.03
No. Revisi. : 02
Tanggal Revisi : 18 September 2023
Halaman : 2 / 3

JUDUL :

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

1. Tujuan.

Prosedur ini bertujuan untuk menjelaskan penanganan keluhan pelanggan yang diterima dari pelanggan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup semua keluhan pelanggan yang diterima, baik Lisan maupun tertulis.

3. Definisi

-

4. Uraian Umum.

- 4.1. Penanganan Keluhan Pelanggan dikendalikan oleh **Supervisor Admin Marketing**.
- 4.2. Staff Bagian Penjualan dan Pemasaran memiliki tanggung jawab untuk menerima keluhan pelanggan, mencatat dan meneruskan ke Manager Operasional
- 4.3. Keluhan Pelanggan dapat dilakukan langsung, telepon, surat, email atau **Whatapps**.
- 4.4. Tanggapan terhadap keluhan pelanggan maksimal dilakukan sebelum 1 (satu) hari kerja sejak tanggal diterimanya keluhan.

5. Dokumen Terkait.

- 5.1. Manual Mutu (BKI.MM.MR.01)
- 5.2. Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (BKI.PM.MR.04)

6. Catatan Mutu.

- 6.1. Form Permintaan Klaim Retur (External) (BKI.FM.MKT.06)**
- 6.2. Rekapitulasi Keluhan Pelanggan
- 6.3. Form PTPP (FM-MR-15)



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen :BKI.PM.MKT.03
No. Revisi. : 02
Tanggal Revisi : 18 September 2023
Halaman : 3 / 3

JUDUL :

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

7. Isi Prosedur.

PROSEDUR	KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	REFERENSI
<p>Mulai</p> <p>Menerima Keluhan Pelanggan</p> <p>Menerbitkan PTPP</p> <p>Melakukan Analisis Akar Penyebab & Rencana Tindakan Penanganan</p> <p>Mengirim dan berkomunikasi dgn plgn ttg rencana tindakan penanganannya (bila diminta oleh pelanggan)</p> <p>Melakukan tindakan penanganan sesuai dengan rcn penanganan</p> <p>Memantau pelaksanaan tindakan penanganan PTPP</p> <p>Evaluasi efektivitas pelaksanaan</p> <p>Close ?</p> <p>Y</p> <p>N</p> <p>Menutup PTPP</p> <p>Menyampaikan Lap ke Mkt ttg hsl penanganan PTPP</p> <p>Memelihara Catatan PTPP</p> <p>Selesai</p>	<ul style="list-style-type: none"> Menerima keluhan pelanggan baik langsung maupun melalui Bagian Penjualan dan Pemasaran Menerima informasi yang terkait dengan keluhan pelanggan Melakukan komunikasi dengan pelanggan bila diperlukan untuk memperjelas alasan keluhan pelanggan Menerbitkan PTPP dan memasukkan dalam daftar registrasi keluhan pelanggan Melakukan analisis akar penyebab dan rencana tindakan penanganan Melibatkan fungsi terkait bila diperlukan dalam melakukan analisis akar penyebab Mengirim dan berkomunikasi dengan pelanggan tentang hasil analisis dan rencana penanganan bila diminta oleh pelanggan Memberitahukan ke Bagian Penjualan dan Pemasaran hasil analisis dan rencana penanganan Melakukan tindakan penanganan sesuai dengan rencana penanganan Menggunakan sumber daya yg dimiliki dan melibatkan fungsi terkait untuk menangani keluhan pelanggan bila diperlukan Memastikan penanganan keluhan pelanggan dilaksanakan sesuai dengan rencana (langkah tindakan dan waktu penyelesaian) Melakukan evaluasi efektivitas pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan Memastikan PTPP yang efektif penanganannya dinyatakan close Melakukan analisis akar penyebab dan rencana penanganan ulang untuk yang tidak efektif penanganannya Menyampaikan laporan tentang hasil penanganan keluhan pelanggan ke Bagian Penjualan dan Pemasaran Melakukan Rekap PTPP ke daftar induk keluhan pelanggan Memelihara catatan yang terkait dengan PTPP 	<ul style="list-style-type: none"> Bagian administrasi marketing Bagian administrasi marketing Pihak terkait dengan keluhan Pihak terkait dengan keluhan Pihak terkait dengan keluhan Pihak terkait dengan keluhan Bagian administrasi marketing Bagian administrasi marketing Bagian administrasi marketing Bagian administrasi marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Keluhan Pelanggan Permintaan Penanganan Keluhan Pelanggan