



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen	:BKI.PM.MKT.05
------------	----------------

No. Revisi. : 03

Tanggal Revisi : 18 September 2023

Halaman : 1 / 3

JUDUL :

LAYANAN PURNA JUAL

CATATAN REVISI

[illegible]

Disusun oleh,	Diperiksa oleh	Disetujui oleh,
Ka. Bag. Marketing	Management Representative	Senior Operational Manager

Ka. Bag. Marketing

Management Representative

Senior Operational Manager



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen	:BKI.PM.MKT.05
No. Revisi.	: 03
Tanggal Revisi	: 18 September 2023
Halaman	: 2 / 3

JUDUL :

LAYANAN PURNA JUAL

1. Tujuan.

Prosedur ini dibuat untuk memastikan produk yang dibeli oleh pelanggan atau customer sesuai dengan spesifikasi kualitas yang ditentukan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini menetapkan ketentuan umum jasa pelayanan purna jual terhadap produk yang diproduksi oleh PT. Beauty Kasatama Indonesia.

3. Definisi

-

4. Uraian Umum.

4.1 Setiap produk yang diproduksi oleh PT. Beauty Kasatama Indonesia memiliki dokumen identitas, spesifikasi, kehandalan, cara penggunaan, cara perawatan, cara pembuangan dan legalitas (Ijin Edar).

4.2 Jaminan Purna Jual mencakup :

- a. Kualitas produk (kepuasan pelanggan)
- b. Keluhan Pelanggan
- c. Penggantian Produk (retur)
- d. Penarikan / recall produk

4.3 Layanan purna jual untuk menampung informasi mengenai spesifikasi kualitas produk yang sudah diterima oleh pelanggan.

4.4 Jika ada hal yang tidak sesuai dengan spesifikasi kualitas yang ditentukan maka pihak PT. Beauty Kasatama Indonesia akan menjalankan prosedur Layanan Purna Jual seperti pemberian informasi, penggantian dan penarikan produk.

5. Dokumen Terkait.

- 5.1. Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan (BK.PM.MKT.02)
- 5.2. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (BK.PM.MKT.03)
- 5.3. Prosedur Penanganan Produk Retur/Kembalian (BK.PM.MKT.04)
- 5.4. Prosedur Penerimaan Order (BK.PM.MKT.01)

6. Catatan Mutu.

- 6.1 Form Kepuasan Pelanggan (Survey) (BKI.FM.MKT.10)
- 6.2 Form Retur (BKI.FM.MKT.05 & BKI.FM.MKT.06)
- 6.3 Form Recall (BKI.FM.MKT.13 & BKI.FM.MKT.14)



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen :BKI.PM.MKT.05
No. Revisi. : 03
Tanggal Revisi : 18 September 2023
Halaman : 3 / 3

JUDUL :

LAYANAN PURNA JUAL

7. Isi Prosedur.

PROSEDUR	KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	REFERENSI
<p>Mulai</p> <p>↓</p> <p>Penentuan Metode Pengukuran</p> <p>↓</p> <p>Melakukan Analisis Akar Penyebab & Rencana Tindakan Penanganan</p> <p>↓</p> <p>Melakukan tindakan penanganan sesuai dengan rcn penanganan</p> <p>↓</p> <p>Memantau pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan</p> <p>↓</p> <p>Close ?</p> <p>Y</p> <p>↓</p> <p>Mencatat setiap masukan dari pelanggan</p> <p>↓</p> <p>Selesai</p>	<ul style="list-style-type: none"> Membuat usulan metode pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan kondisi pasar, perkembangan teknologi dan kebijakan organisasi Meninjau dan menetapkan metode yang sesuai untuk periode yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Spv admin marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Form Kepuasan Pelanggan
	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan analisis akar penyebab dan rencana tindakan penanganan Melibatkan fungsi terkait bila diperlukan dalam melakukan analisis akar penyebab 	<ul style="list-style-type: none"> Admin Penjualan Quality Control Manager Operational 	
	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan tindakan penanganan sesuai dengan rencana penanganan Menggunakan sumber daya yg dimiliki dan melibatkan fungsi terkait untuk menangani keluhan pelanggan bila diperlukan 	<ul style="list-style-type: none"> Admin Marketing Quality Control Manager Operational 	
	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan penanganan keluhan pelanggan dilaksanakan sesuai dengan rencana (langkah tindakan dan waktu penyelesaian) 	<ul style="list-style-type: none"> Admin Marketing Quality Control Manager Operational 	
	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi efektivitas pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan Mencatat dan merekap setiap masukan dari pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Bagian administrasi marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Rekap Kepuasan Pelanggan