

Standar Operasional Prosedur

Document No.	2024-SOP-SIMS-01-23-299	In Progress	Planning	Abdul Kahir	Fitra Firdaus	Charles Sitorus	Putu Budi Wirawan
Author	Planning/Performance Analysis/Staff		Trick	Hun Hiz		Firman	Wulan
Created	2024-10-30		2024-10-30	2024-10-31	2024-10-31	2024-10-31	2024-10-31
Security Type	Restricted	Review	Usman Fauzi Kabag. CMS	2024-10-30	Reviewed		
Retention Period	Permanent						

Title	PLA, SOP, Keluhan Pelanggan
Referrer	Kim Hyo Yeol Hwang Tae Gi Lim Dong Kyu Charles Sitorus M. Dedi Anshar HR Usman Fauzi/

 PT.SIMS JAYA KALTIM	JUDUL SOP		No. Dok : SOP-PLA-03 Revisi : 04
	KELUHAN PELANGGAN		

SOP DEPARTEMEN PLANNING

PT. SIMS JAYA KALTIM
 Trusted Partner For Your **SAFE** and **GREEN** Mining

LEMBAR PERUBAHAN

TANGGAL	REVISI	HAL	ISI MATERI		
			TENTANG	TERDAHULU	PERUBAHAN
27/01/2014	01	-	Jenis Dokumen	Procedure	SOP
07/07/2017	02	3	Referensi	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
		3	Definisi	Belum ada	Penambahan pengertian pelanggan, keluhan, keluhan pelanggan, dan bagian terkait.
10/06/2019	03	5	Dokumen Terkait	Kurang	Penambahan Form KTP (FM-CMS-14)
		3	Tanggungjawab	-	Supervisor
		5	Flow Chart	Tidak ada Supervisor	Tanggungjawab Supervisor
11/10/2024	04	6	Rincian Prosedur		
		-	Lembar Perubahan	Belum Update	Update Lembar Pengesahan Menggunakan eApproval

Attachment (241011) SOP-PLA-03-Keluhan Pelanggan_Rev.04.docx

Receiving Department

Comments

Order	Category	Approver	Department	Status	Approved Date	Comments
1	Approve	Planning Staff	Performance Analysis	Approved	2024-10-30 18:13	
2	Review	Usman Fauzi Kabag. CMS	CMS	Reviewed	2024-10-30 18:14	Baik Silahkan Lanjut,
3	Approve	Abdul Kahir S ec. Leader	Performance Analysis	Approved	2024-10-31 09:43	lanjut
4	Approve	Fitra Firdaus Kabag.	Planning	Approved	2024-10-31 15:49	Update lembar pengesahan, alur proses masih relevan
5	Approve	Charles Sitorus Direktur / C SO	Board of Director	Approved	2024-10-31 16:14	
6	Approve	Putu Budi Wirawan PJO	Management	Approved	2024-10-31 17:15	Silahkan lanjut

Relevant Approvals

Document No.	Title	Author	Department	Submitted Date

Comments

Details	Author	Department	Created



PT. SIMS JAYA KALTIM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

KELUHAN PELANGGAN

No. Dok : SOP-PLA-03
Revisi : 04
Tanggal : 11/10/24
Halaman : 1 dari 5

LEMBAR PERUBAHAN

 PT. SIMS JAYA KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KELUHAN PELANGGAN	No. Dok : SOP-PLA-03 Revisi : 04 Tanggal : 11/10/24 Halaman : 2 dari 5
--	---	---

1. TUJUAN

Tujuan prosedur ini adalah untuk memastikan bahwa Keluhan Pelanggan ditangani oleh Sistem yang terdokumentasi dan terkendali. Keluhan-keluhan yang sah akan ditindak-lanjuti untuk kepuasan Pelanggan. Setelah Pelanggan puas, Tindakan Perbaikan akan diambil untuk menghindari kejadian tersebut terulang kembali.

2. RUANG LINGKUP

Lingkup dari prosedur ini termasuk :

- 2.1. Identifikasi dan persetujuan tindakan yang diperlukan untuk menghilangkan Keluhan dari Owner (PT. Kideco)
- 2.2. Pelaporan status penyelesaian Keluhan Pelanggan

3. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu
 - Klausul 9.1.2 : Kepuasan Pelanggan
 - Klausul 10.1 : Koreksi dan Tindakan Perbaikan

4. DEFINISI

- 4.1. Keluhan adalah suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal.
- 4.2. Pelanggan adalah instansi, lembaga, organisasi ataupun orang yang menggunakan produk atau jasa perusahaan secara rutin atau berkesinambungan karena produk atau jasa yang digunakan merasa sangat bermanfaat.
- 4.3. Keluhan Pelanggan adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap suatu produk baik berupa barang atau jasa.

5. TANGGUNGJAWAB

5.1. Planning Manager

- 5.1.1 Bertanggungjawab terhadap proses penanganan keluhan pelanggan sesuai yang sudah di rekomendasikan dan tindak lanjut untuk menghindari kejadian berulang.

 PT. SIMS JAYA KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KELUHAN PELANGGAN	No. Dok : SOP-PLA-03 Revisi : 04 Tanggal : 11/10/24 Halaman : 3 dari 5
--	---	---

5.2. Superintenden / Kabag Planning

- 5.2.1. Bertanggungjawab memverifikasi tiap keluhan pelanggan agar bisa di proses perbaikannya lebih lanjut.

5.3. Supervisor Planning

- 5.3.1. Bertanggungjawab terhadap penerimaan dan penyelesaian keluhan pelanggan setelah berkoordinasi dengan atasan.

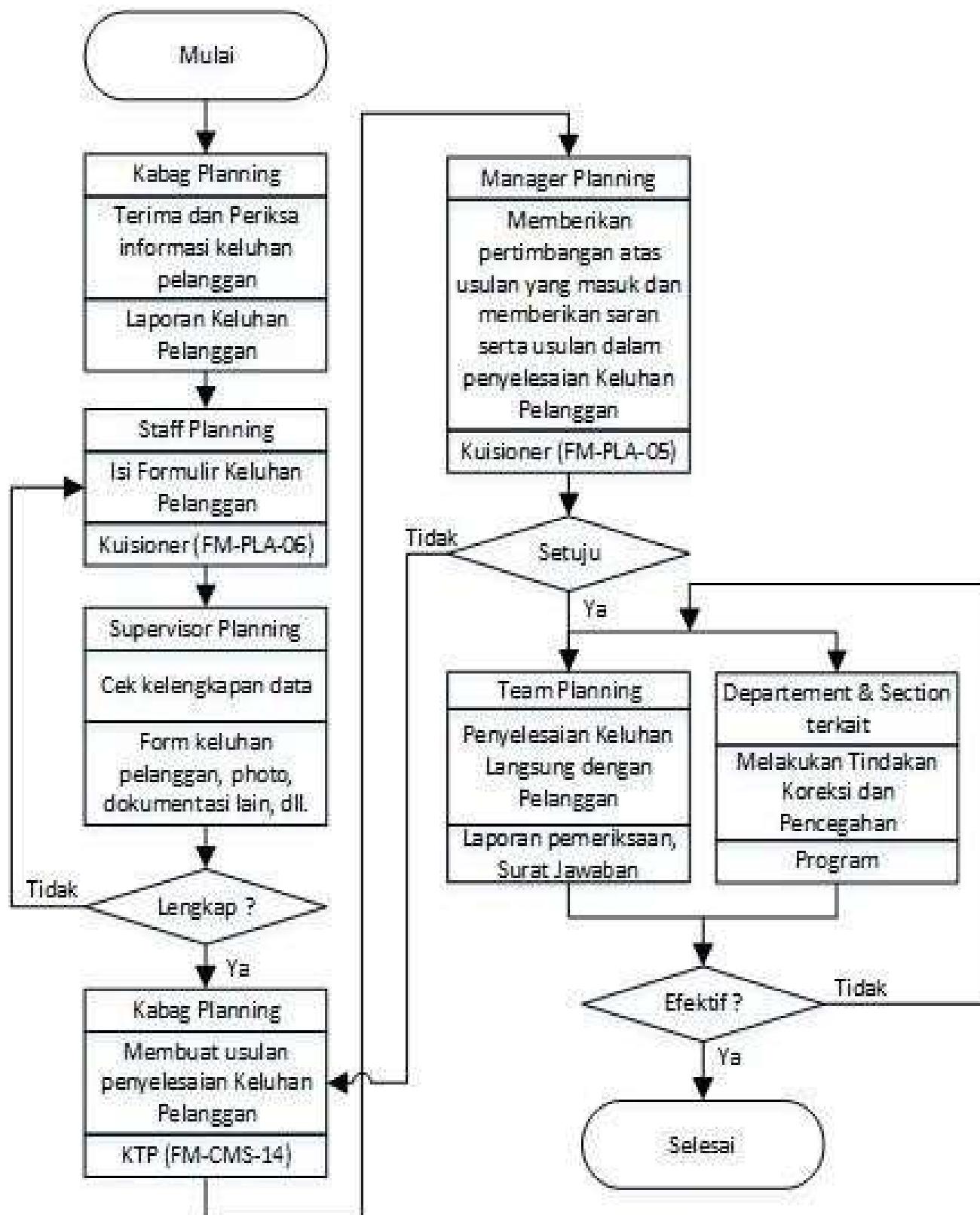
5.4. Staff Planning

- 5.4.1. Bertanggungjawab terhadap penerimaan dan pengisian formulir keluhan pelanggan sesuai informasi dari atasan.

5.5. Bagian terkait

- 5.5.1. Bertanggungjawab untuk melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap keluhan pelanggan

6. FLOW CHART



 PT. SIMS JAYA KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KELUHAN PELANGGAN	No. Dok : SOP-PLA-03 Revisi : 04 Tanggal : 11/10/24 Halaman : 5 dari 5
--	---	---

7. RINCIAN PROSEDUR

7.1. Penerimaan Keluhan Pelanggan

- 7.1.1. Customer menyampaikan keluhannya kepada Kabag Planning yang bertanggung jawab melalui surat, e-mail, fax atau telepon.
- 7.1.2. Staff Planning mengisi formulir Keluhan Pelanggan (FM-PLA-06) berdasarkan informasi dari Kabag Planning dan menyerahkannya ke Kabag Planning
- 7.1.3. Supervisor Planning meninjau kelengkapan data dalam formulir Keluhan Pelanggan untuk dapat dipakai dalam memverifikasi setiap keluhan yang diterima.

7.2. Penanganan Keluhan Pelanggan

- 721. Kabag Planning mempelajari isi keluhan pelanggan kemudian membuat usulan penyelesaian keluhan pelanggan dan meminta persetujuan Manager Planning
- 722. Kabag Planning memberikan jawaban awal kepada pelanggan bahwa keluhannya sudah diterima dan akan membutuhkan waktu kerja sesuai kesepakatan untuk melakukan verifikasi.
- 723. Bagian terkait melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan sesuai formulir KTP (FM-CMS-14)
- 724. Jika keluhan dari pelanggan atas produk/jasa yang telah dihasilkan berdampak pada tuntutan ganti rugi, maka dilakukan penggantian sesuai produk/jasa yang dibeli.

8. DOKUMEN TERKAIT

- 8.1. FM-PLA-06 : Catatan Keluhan Pelanggan
- 8.2. FM-CMS-14 : Koreksi dan Tindakan Perbaikan (KTP)
- 8.3. SOP-CMS-05 : Koreksi dan Tindakan Perbaikan

9. SANKSI

Ketentuan Bentuk Sanksi yang akan dikenakan sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku di PT.SIMS Jaya Kaltim.