

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMENT	No Dokumen	STM / PP02 / 10		
	Mulai Berlaku	20 Juli 2019		
	Revisi	02		
PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Revisi	20 Juli 2019		
	Halaman	1	dari	2

TUJUAN:

1. Untuk memastikan keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat
2. Untuk memastikan masalah selesai serta tidak berulang

REFERENSI:

1. ISO 9001 : 2015 Quality Management System, Pasal 5.12, 8.5.5, 9.12, 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.2.3

RUANG LINGKUP

Prosedur penanganan keluhan pelanggan terdiri dari rangkaian aktivitas mulai dari keluhan dari hasil survey/menerima dan mencatat keluhan pelanggan yang masuk sampai dengan monitoring dan evaluasi tindakan perbaikan

DEFINISI:

Keluhan pelanggan : Inputan negatif yang diperoleh dari klien baik tertulis maupun tidak tertulis terkait dengan penyelenggaraan konsultasi dan jasa lainnya (Pengiriman materi, sertifikat dll) baik teknis maupun non-teknis

Verificator : Personil yg independen secara fungsional untuk memverifikasi suatu kendala

PERFORMA INDIKATOR:

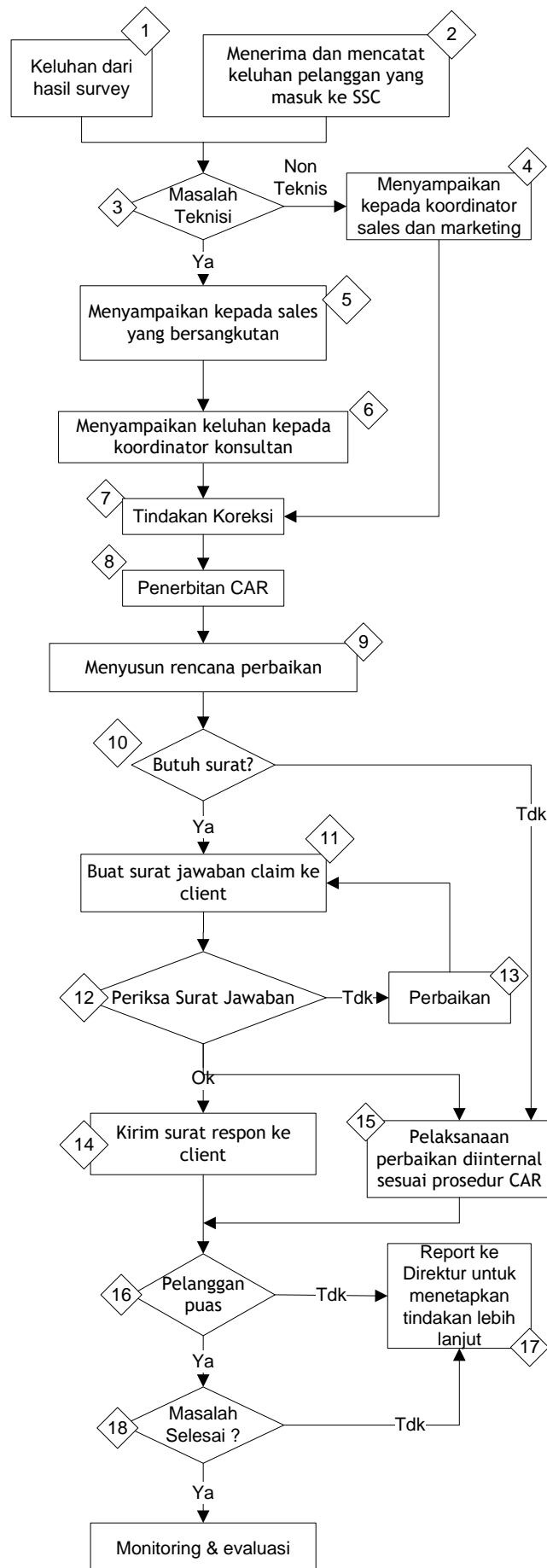
Responds Time Claim < Standar perusahaan
Quantity Claim < Standard Perusahaan

DISPOSISI	NAMA	JABATAN	PARAF
DISIAPKAN OLEH	AMDANI	KONSULTAN	
DIPERIKSA OLEH	ASRI SINTA LESTARI	KOORDINATOR SALES	
DISAHKAN OLEH	ISWARA KARSA P	MR	

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

PROSEDUR



No Dokumen		STM / PP02 / 10	
Mulai Berlaku		20 Juli 2019	
Revisi		02	
Tanggal Revisi		20 Juli 2019	
Halaman		2	dari 2
NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI	DOK TERKAIT
1	Sales	Keluhan yang diterima melalui hasil survey dicatat pada log keluhan pelanggan	Log keluhan pelanggan
2	Penerima Keluhan dan Sales	- Karyawan yang menerima telpon keluhan pelanggan mencatat keluhan pelanggan dan menanyakan dengan jelas masalah yang terjadi - Keluhan pelanggan yang masuk melalui fax/ email/ telpon/ Website akan dicatat oleh sales	Log keluhan pelanggan
3/4	Penerima keluhan & Sales	Jika keluhan menyangkut masalah non teknis maka keluhan tersebut disampaikan kepada koordinator sales	Log keluhan pelanggan
5	Penerima keluhan & Sales	Menyampaikan keluhan tersebut kepada account executive yang bersangkutan untuk di follow-up	Log keluhan pelanggan
6	Sales	Menyampaikan masalah tersebut kepada konsultan terkait	Log keluhan pelanggan
7	Koordinator Sales & Project Leader	Melakukan tindakan koreksi seperlunya atas permasalahan yang timbul	
8	Koordinator Sales	Menerbitkan CAR untuk setiap keluhan	- CAR - Kriteria Penerbitan CAR
9	Ko. Sales, Project Leader, Dept. Terkait	- Untuk masalah konsultasi, koordinator konsultan bersama-sama dengan konsultan terkait menyiapkan rencana perbaikan, - Untuk masalah non teknis, koordinator sales menyiapkan rencana perbaikan	Respon Keluhan Pelanggan
10/ 11	Sales	Account executive menyiapkan surat jawaban claim (rencana perbaikan) kepada client	Jawaban Claim
12	Koordinator sales	Surat jawaban claim dicek oleh koordinator sales dan marketing dan disetujui oleh Direktur	Jawaban Claim
13	Sales	Jika surat jawaban claim masih belum sesuai account executive akan melakukan perbaikan	Jawaban Claim
14	Sales	Mengirim surat jawaban claim ke Client	Jawaban Claim
15	Dept Terkait	Pelaksanaan tindakan perbaikan sesuai prosedur tindakan perbaikan & pencegahan	Jawaban Claim
16/ 17	Sales	Jika customer tidak puas, maka dilaporkan ke direktur untuk pelaksanaan tindakan khusus	
18	Sales	Jika pelanggan masih tidak puas dengan tindakan perbaikan yang telah dilakukan atau ternyata merasa bahwa tidak ada tindakan perbaikan yang dilakukan oleh SSC, maka Sales akan melaporkan ke direktur untuk dilakukan tindakan khusus	