

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	No Dokumen	STM / PP02 / 08		
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014		
	Revisi	01		
	Tanggal Revisi	26 Mei 2017		
	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 10.2, 10.2.1, 10.2.2

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	ASRI SINTA LESTARI	KOORDINATOR SALES	
DIPERIKSA OLEH	HASIHOLAN	MR	
DISAHKAN OLEH	HASIHOLAN	MR	

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN	No Dokumen		STM / PP02 / 08	
	Mulai Berlaku		05 Mei 2014	
	Revisi		01	
	Tanggal Revisi		26 Mei 2017	
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Halaman		2	dari 2
	NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI	DOK TERKAIT
<pre> graph TD 1[Keluhan dari hasil survey] --> 2[Menerima dan mencatat keluhan pelanggan yang masuk ke STM] 2 --> 3{Masalah Teknis?} 3 -- Non Teknis --> 4[Menyampaikan kepada koordinator sales dan marketing] 3 -- Ya --> 5[Menyampaikan kepada sales yang bersangkutan] 4 --> 6[Menyampaikan keluhan kepada karyawan terkait] 5 --> 6 6 --> 7[Tindakan Koreksi] 7 --> 8[Penerbitan CPAR] 8 --> 9[Menyusun rencana perbaikan] 9 --> 10{Butuh surat?} 10 -- Ya --> 11[Buat surat jawaban claim ke client] 10 -- Tdk --> 13[Perbaikan] 11 --> 12{Periksa Surat Jawaban} 12 -- Tdk --> 13 12 -- Ok --> 14[Kirim surat respon ke client] 13 --> 15[Pelaksanaan perbaikan diinternal sesuai prosedur CPAR] 14 --> 15 15 --> 16{Pelanggan puas} 16 -- Tdk --> 17[Report ke Direktur untuk menetapkan tindakan lebih lanjut] 16 -- Ya --> 18{Masalah Selesai?} 18 -- Tdk --> 17 18 -- Ya --> 19[Monitoring & evaluasi] 19 --> Selesai([Selesai]) </pre>	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 email/ telpon/ Website akan dicatat oleh sales	Log keluhan pelanggan
	3/4	Penerima keluhan & Sales	Semua keluhan yang masuk ke STM, maka keluhan disampaikan ke koordinator sales	Log keluhan pelanggan
	5	Penerima keluhan & Koordinator Sales	Menyampaikan keluhan yang bersifat no-teknis kepada sales dan ke koordinator konsultan yang bersifat teknis	Log keluhan pelanggan
	6	Koordinator Sales & Koordinator konsultan	Menyampaikan masalah tersebut kepada karyawan terkait	Log keluhan pelanggan
	7	PIC terkait	Melakukan tindakan koreksi seperlunya atas permasalahan yang timbul	
	8	Koordinator Sales	Menerbitkan CPAR untuk setiap keluhan	- CPAR - Kriteria Penerbitan CPAR
	9	Koordinator Sales, Koordinator Konsultan dan PIC terkait	- Untuk masalah konsultasi, koordinator konsultan bersama-sama dengan konsultan terkait menyiapkan rencana perbaikan, - Untuk masalah non teknis, koordinator sales menyiapkan rencana perbaikan	Rencana tindakan perbaikan
	10/ 11	Sales	Sales 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 sales 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 STM, maka Sales akan melaporkan ke koordinator sales untuk dilakukan tindakan khusus bersama direktur	