

**TINDAK LANJUT LAPORAN HASIL AUDIT SPI
PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK
KANTOR PUSAT**

1. Tahun temuan : 2022
2. Divisi/Bidang : Pemasaran & Customer Relation
3. No/Judul temuan : 6 / ***Pelaksanaan Customer Visit Belum Secara Holistik***
4. Rekomendasi : Divisi Pemasaran dan Customer Relation melakukan sosialisasi terkait program *customer visit* agar dilakukan secara regular, berkesinambungan dan terjadwal dengan kriteria pengguna jasa yang akan dilakukan *visit* adalah :
 - Memberikan kontribusi pendapatan atau volume yang besar bagi perusahaan di Cabang tersebut;
 - Memiliki kerja sama yang strategis dengan perusahaan;
 - Memiliki potensi bisnis bagi perusahaan;
 - Memiliki piutang yang besar dan berpotensi merugikan perusahaan di Cabang tersebut;
 - Memiliki permasalahan dengan satu/lebih Cabang tertentu ataupun perusahaan secara keseluruhan.
5. Tindak lanjut :
Telah melakukan sosialisasi kepada seluruh cabang PTP melalui surat dinas dari Direktorat Komersial & Pengembangan Usaha PT Pelabuhan Tanjung Priok terkait Kriteria Pelanggan untuk Kegiatan Customer Visit.
6. Dokumen Pendukung (Lampiran)
Surat Dinas nomor UM.330/3/8/2/PTP-22 tanggal 3 Agustus 2022 perihal Kriteria Pelanggan untuk Kegiatan Customer Visit.

Jakarta, 8 Agustus 2022

PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK
DIREKTORAT KOMERSIAL & PENGEMBANGAN USAHA
SM PEMASARAN & CUSTOMER RELATION



CHANDRA IRAWAN
NIPP 103637

Nomor : UM.330/3/8/2/PTP-22

Jakarta, 03 Agustus 2022

Klasifikasi : Biasa

Lampiran :

Perihal : Kriteria Pelanggan untuk Kegiatan Customer Visit

K e p a d a

Yth. Para Branch Manager
di
Tempat

1. Menunjuk :

- a. Dalam rangka pengelolaan hubungan pelanggan eksisting dan sebagai salah satu upaya mendapatkan pelanggan baru di lingkungan PT Pelabuhan Tanjung Priok;
- b. *Standard Operation Procedure* Nomor : QP.4/KOM/PEL06 tanggal 24 September 2021 Tentang Prosedur Pelaksanaan *Customer Visit*;
- c. Surat Dinas Nomor : UM.330/20/1/1/SKP.PTP-22 tanggal 20 Januari 2022 Perihal Kegiatan *Customer Visit* Tahun 2022.

2. Terkait butir 1 (satu) di atas, dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Agar Branch Manager menjalankan program *customer visit* secara regular, berkesinambungan dan terjadwal;
- b. Bahwa selain melakukan visit kepada top 10 pelanggan, agar Branch Manager melakukan visit kepada pelanggan lainnya yang masuk ke dalam kriteria sesuai dengan pedoman pada SOP, adapun kriteria pengguna jasa yang akan dilakukan visit adalah :

1) Memberikan kontribusi pendapatan atau volume yang besar bagi perusahaan di Cabang tersebut;

2) Memiliki kerja sama yang strategis dengan perusahaan;

3) Memiliki potensi bisnis bagi perusahaan;

4) Memiliki piutang yang besar dan berpotensi merugikan perusahaan di Cabang tersebut;

Memiliki permasalahan dengan satu/lebih Cabang tertentu ataupun perusahaan secara keseluruhan.

- c. Pelaksanaan kegiatan *customer visit* diutamakan dilakukan secara *offline*, dapat juga dilakukan *online* sesuai dengan kondisi di masing-masing cabang PT Pelabuhan Tanjung



- Priok;
- d. Pelaporan pelaksanaan kegiatan *customer visit* diinput pada aplikasi Customer Relationship Management (CRM) dan disampaikan kepada Direktorat Komersial & Pengembangan Usaha (Divisi Pemasaran dan Customer Relation) maksimal pada tanggal 5 setiap bulannya;
 - e. Untuk pertanyaan dan koordinasi lebih lanjut dapat disampaikan kepada Sdri. Nabila selaku PIC Customer Service PTP Kantor Pusat (+62878-8485-2959).
3. Demikian disampaikan untuk pelaksanaan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Plh.
PT. PELABUHAN TANJUNG PRIOK
a.n Direktorat Utama PTP
DIREKTUR KOMERSIAL DAN
PENGEMBANGAN USAHA,



RINO WISNU PUTRO
NIPP.103001

