 PT Indonesian Tobacco Tbk.	PROSEDUR KERJA	Nomor : IT/MKTG/PK/05
	PENANGANAN KOMPLAIN	Revisi : 7
		Halaman : 1 dari 2
		Tanggal : 31/01/2020

## 1. TUJUAN

- 1.1. Prosedur ini ditetapkan untuk merespon dan menangani keluhan pelanggan PT Indonesian Tobacco Tbk. sesuai dengan penerapan sistem mutu manajemen ISO 9001:2015 klausul 7.4 tentang komunikasi pelanggan.⑦

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Penerimaan informasi umpan balik dari pelanggan tentang mutu produk yang tidak sesuai serta penanganannya.

## 3. DEFINISI⑦

- 3.1. PIC adalah Person In Charge atau orang yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam departemen.

## 4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Manager/PIC Marketing bertanggung jawab melakukan komunikasi dengan pelanggan dan Manager/PIC Quality Control/PIC Departemen yang terkait dalam penanganan komplain.  
4.2. Manager/PIC Quality Control/PIC Departemen yang terkait bertanggung jawab untuk melakukan analisa dan memberikan jawaban komplain dari pelanggan kepada Departemen Marketing.

## 5. URAIAN

### Penerimaan komplain:

- 5.1. Manager/PIC Marketing menerima komplain melalui telpon, secara tertulis, email atau melalui media lain.  
5.2. Batas penerimaan komplain pelanggan diputuskan 1 (satu) bulan setelah pelanggan menerima produk.

### Analisa:

- 5.3. Manager/PIC Quality Control/PIC Departemen yang terkait membuat analisa dari data yang tersedia atau dengan hasil test sample produk yang diterima guna menemukan penyebab utama komplain dan melakukan konsultasi dengan tim tester/ pihak yang terkait.

### Pelaporan / tanggapan:

- 5.4. Awal pelaporan dikirim ke pelanggan dan atau departemen marketing secara lisan, tertulis, email atau fax.  
5.5. Analisa secara detail dilakukan oleh departemen terkait berdasarkan informasi atau sample yang diterima dari pelanggan.  
5.6. Manager/PIC Marketing mendistribusikan informasi berikut sample keluhan dari pelanggan melalui formulir "Laporan Komplain Pelanggan" (IT/MKTG/FR/16) kepada departemen terkait guna ditindak lanjuti.  
5.7. Manager/PIC Quality Control/PIC Departemen yang terkait menjelaskan hasil analisa dan tindakan koreksi serta pencegahan yang diambil berikut dengan status komplainnya melalui "Laporan Komplain Pelanggan" (IT/MKTG/FR/16) dan dikirim ke Departemen Marketing.  
5.8. Manager/PIC Marketing bertanggung jawab untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan setelah dianalisa oleh Manager/PIC Quality Control/PIC Departemen yang terkait.  
5.9. Apabila ada produk yang dikembalikan oleh pelanggan seharusnya dianalisa dan ditinjau sebagaimana mestinya sesuai SOP "Penerimaan dan Pengeluaran Retur" (IT/MKTG/SOP/02).

### Tinjauan:


- 5.10. Keefektifan tindakan koreksi dan perbaikan yang diambil berdasarkan "Laporan Komplain Pelanggan" (IT/MKTG/FR/16) diverifikasi melalui proses audit internal.

Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :
Jabatan : Staf Marketing	Jabatan : Manager/PIC Marketing

**Rahasia**

**Terkendali**



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	PROSEDUR KERJA	Nomor : IT/MKTG/PK/05
	PENANGANAN KOMPLAIN	Revisi : 7
		Halaman : 2 dari 2
		Tanggal : 31/01/2020

#### 6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT<sup>⑦</sup>

6.1.	Laporan Komplain Pelanggan	IT/MKTG/FR/16
6.2.	Komunikasi	IT/MKTG/PK/03
6.3.	Penerimaan Sales Order	IT/MKTG/PK/04
6.4.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	IT/MKTG/PK/07
6.5.	Penerimaan dan Pengeluaran Retur	IT/MKTG/SOP/02

Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :
Jabatan : Staf Marketing	Jabatan : Manager/PIC Marketing

**Rahasia**

**Terkendali**

