 PT Indonesian Tobacco Tbk.	PROSEDUR KERJA	Nomor : IT/MKTG/PK/11
	KONTEKS ORGANISASI	Revisi : 1
		Halaman : 1 dari 2
		Tanggal : 31/01/2020

## 1. TUJUAN

- 1.1. Prosedur ini disusun sebagai acuan untuk memastikan konteks organisasi secara efektif di PT Indonesian Tobacco Tbk. sesuai dengan ISO 9001:2015 Klausul 4.1 tentang memahami organisasi dan konteksnya.<sup>①</sup>

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Prosedur ini dipergunakan untuk menentukan isu internal dan isu eksternal dalam Departemen Marketing.

## 3. DEFINISI<sup>①</sup>

- 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 menentukan isu internal dan isu eksternal yang terjadi di Departemen Marketing.

## 5. URAIAN

### 5.1. Isu Internal:

#### A. Tingkat keunggulan dan kualitas produk

- Pengaruh Isu :
  - Mendukung dalam melakukan perluasan pasar melalui keunikan produk yang ditawarkan
- Tindakan Pencegahan :
  - Meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan dan kualitas layanan melalui pemberian respon cepat dalam pemenuhan permintaan pelanggan

### 5.2. Isu Eksternal:

#### A. Tingkat Kepuasan Pelanggan

- Pengaruh Isu :
  - Mendukung pencapaian sasaran mutu PT Indonesian Tobacco Tbk.<sup>①</sup>
- Tindakan Pencegahan :
  - Melakukan koordinasi dengan departemen terkait untuk meningkatkan pengawasan terhadap kuantitas dan kualitas produk.
  - Melakukan survey kepuasan pelanggan.

#### B. Kompetisi Pasar

- Pengaruh Isu:
  - Menjadikan peluang untuk mendorong perusahaan menjadi lebih kreatif dan inovatif untuk menyediakan produk yang kompetitif yang mampu bersaing
  - Menjadikan peluang untuk melakukan analisa terhadap perubahan selera pelanggan, perubahan ekonomi dan sosial
- Tindakan Pencegahan:
  - Memberikan produk yang berkualitas dengan harga yang kompetitif
  - Melakukan penetrasi pasar melalui peningkatan promosi penjualan produk dan aspek pemasaran lainnya.

## 6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT<sup>①</sup>

6.1. Register Komunikasi

IT/MKTG/FR/28

6.2. Risk Register


IT/MKTG/FR/27

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

**Rahasia**

**Terkendali**



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	PROSEDUR KERJA	Nomor : IT/MKTG/PK/11
	KONTEKS ORGANISASI	Revisi : 1
		Halaman : 2 dari 2
		Tanggal : 31/01/2020

- 6.3. Survey Kepuasan Pelanggan  
6.4. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

IT/MKTG/FR/08  
IT/MKTG/FR/06

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

**Rahasia**

**Terkendali**

