

 PT Indonesian Tobacco Tbk.	PROSEDUR KERJA	Nomor : IT/MKTG/PK/07
	PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	Revisi : 7 Halaman : 1 dari 1 Tanggal : 31/01/2020

1. TUJUAN

- 1.1. Prosedur ini sebagai pedoman untuk melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan PT Indonesian Tobacco Tbk. sesuai dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, klausul 9.1.2 tentang kepuasan pelanggan.⑦

2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Meliputi aspek yang relevan untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengevaluasi kepuasan pelanggan.

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 untuk memantau pengukuran kepuasan pelanggan.
4.2. Manager/PIC Marketing bertanggung jawab untuk melakukan survey kepuasan pelanggan.

5. URAIAN

Survey Kepuasan Pelanggan:

- 5.1. Manager/PIC Marketing menetapkan kriteria pengukuran kepuasan pelanggan dan menyiapkan metode yang sesuai untuk mengumpulkan persepsi pelanggan seperti:
- 5.1.1. Daftar pertanyaan.
 - 5.1.2. Saat pertemuan dengan pelanggan.
 - 5.1.3. Menganalisa umpan balik mutu dan trend penjualan dan lain sebagainya.
- 5.2. Setelah merencanakan kegiatan berdasarkan point 4.1, Manager/PIC Marketing melakukan survey mengumpulkan data persepsi pelanggan secara berkala maksimal setahun sekali, merangkum, mengevaluasi dan mencatat hasil survey pelanggan.
- 5.3. Survey kepuasan pelanggan dilaksanakan pada setiap akhir tahun dan atau awal tahun periode selanjutnya.⑦

Prosedur penghitungan kepuasan pelanggan:

- 5.4. Tingkat kepuasan pelanggan paling tidak 80% dari nilai persentase kepuasan setiap pelanggan yang berpartisipasi dalam survey.
5.5. Maksimum nilai per item 5 poin dan nilai total maksimum 25 poin.
5.6. Total nilai dari semua item;

$$\% \text{ kepuasan pelanggan} = \frac{\text{Hasil total}}{\text{Total hasil maksimum}} \times 100$$

- 5.7. Hasil rata-rata dari 80% pelanggan yang berpartisipasi dalam survey, disebut persentase (%) kepuasan pelanggan.
5.8. Rangkuman hasil kepuasan pelanggan dicatat dalam "Hasil Survey Kepuasan Pelanggan" (IT/MKTG/FR/06) berdasarkan formulir "Survey Kepuasan Pelanggan" (IT/MKTG/FR/08).
5.9. "Hasil Survey Kepuasan Pelanggan" (IT/MKTG/FR/06) akan didiskusikan dalam rapat tinjauan manajemen yang dilakukan secara berkala dan tindakan perbaikan akan diputuskan oleh Manager/PIC Marketing dan bagian dari agenda rapat tinjauan manajemen.

6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT⑦

- 6.1. Survey Kepuasan Pelanggan IT/MKTG/FR/08
6.2. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan IT/MKTG/FR/06

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

Rahasia

Terkendali

