 PT Indonesian Tobacco Tbk.	STANDARD OPERATING PROCEDURE	Nomor : IT/QC/SOP/10
	PENANGANAN KOMPLAIN INTERNAL DAN KOMPLAIN EKSTERNAL	Revisi : 00 Halaman : 1 dari 2 Tanggal : 18/09/2023

1. TUJUAN:

- 1.1 Sebagai pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan produk yang diberikan PT Indonesian Tobacco. Tbk

2. RUANG LINGKUP:

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

3. DEFINISI:

- 3.1 Komplain internal adalah ketidakpuasan departemen lain yang berada di dalam Perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa departemen QC (atau Perusahaan);
- 3.2 Komplain eksternal adalah ketidakpuasan konsumen/pelanggan atas kualitas/kuantitas produk.

4. PENANGGUNG JAWAB:

- 4.1 Manager/PIC Marketing bertanggung jawab melakukan komunikasi kepada pelanggan dan memberikan informasi terkait komplain yang diterima kepada Manager/PIC QC
- 4.2 Manager/PIC QC bertanggung jawab untuk melakukan Analisa dan memberikan jawaban komplain dari pelanggan ke Departemen Marketing

5. URAIAN:

5.1 Penerimaan Komplain

- 5.1.1 Manager/PIC QC menerima Komplain eksternal secara tertulis dari Manager/PIC Marketing berdasarkan "Laporan Komplain Pelanggan" (IT/MKTG/FR/16) yang disampaikan melalui "FORMULIR KOMPLAIN" (IT/QC/FR/27)
- 5.1.2 Manager/PIC QC menerima Komplain Internal secara tertulis merujuk pada "formulir komplain" (IT/QC/FR/27) dari Dept Marketing (GBJ) / Dept PPIC Tembakau dan Dept produksi packing
- 5.1.3 Manager/PIC QC melakukan Analisa dan memberikan jawaban komplain Eksternal 7 hari setelah diterimanya komplain
- 5.1.4 Manager/PIC QC melakukan Analisa dan cara mengatasi Komplain Internal pada saat hari H diterimanya Komplain

5.2 Analisa

- 5.2.1 PIC QC/Departemen terkait melakukan Analisa dari data yang tersedia atau dengan hasil test sampel produk yang diterima untuk mengetahui penyebab utama komplain.

5.3 Pelaporan atau Tanggapan


- 5.3.1 Manager/PIC QC memberikan tanggapan atau komentar dari hasil laporan komplain Dept terkait dengan mengisi "formulir komplain" (IT/QC/FR/27)

Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :
Jabatan : Staff QC	Jabatan : Manager/ PIC QC

Rahasia

Terkendali



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	STANDARD OPERATING PROCEDURE	Nomor : IT/QC/SOP/10
	PENANGANAN KOMPLAIN INTERNAL DAN KOMPLAIN EKSTERNAL	Revisi : 00 Halaman : 2 dari 2 Tanggal : 18/09/2023

5.3.2 Manager/PIC QC menjelaskan hasil Analisa dan Tindakan koreksi serta pencegahan yang di ambil berdasarkan "FORMULIR KOMPLAIN" (IT/QC/FR/27) kepada Dept terkait.

6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT:

- 6.1.1 Laporan komplain pelanggan
- 6.1.2 Formulir komplain

IT/MKTG/FR/16
IT/QC/FR/27

Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :
Jabatan : Staff QC	Jabatan : Manager/ PIC QC

Rahasia

Terkendali

