

 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