




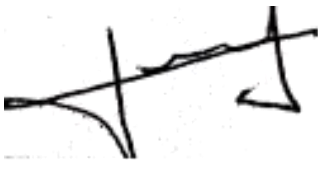
PT. Salam Pacific Indonesia Lines


No Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-01
Revisi	01
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Halaman	1 dari 4


Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Instruksi Kerja

PENGOLAHAN DATA *CUSTOMER SATISFACTION SURVEY* (CSS)


PENGESAHAN DOKUMEN		
Uraian	Dibuat	Disetujui
Jabatan	Marketing Manager	Commercial General Manager
Tanda Tangan		
Nama	Patrick Harjono	Jimmy Liesensia
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023

DISTRIBUSI DOKUMEN	
Status Dokumen	Penerima Dokumen
Stempel: 	Jabatan
	Nama dan Tanda Tangan


	INSTRUKSI KERJA PENGOLAHAN DATA <i>CUSTOMER</i> <i>SATISFACTION SURVEY (CSS)</i>	No. Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-01
		Revisi	01
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 4

KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan
		(Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
13 Januari 2023	01	✓ Perubahan PIC pengesahan pada Marketing Manager ✓ Updating langkah langkah pada Pengolahan data <i>customer satisfaction survey (CSS)</i>

	INSTRUKSI KERJA PENGOLAHAN DATA <i>CUSTOMER SATISFACTION SURVEY</i> (CSS)	No. Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-01
		Revisi	01
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 4

No	LANGKAH-LANGKAH	KETERANGAN
UMUM		
1	Program <i>Customer Satisfaction Survey</i> (CSS) adalah sebuah program yang bertujuan untuk menerima, mengolah dan mengetahui hasil survey/ feedback dari pelanggan/ pengguna demi meningkatkan layanan yang lebih baik dari PT. TPIL	
PENGOLAHAN DATA <i>CUSTOMER SATISFACTION SURVEY</i> (CSS)		
1	Terdapat 4 pertanyaan. 3 pertanyaan bersifat pilihan ganda dan 1 pertanyaan dapat di isi dengan lebih dari 1 jawaban serta <i>free text</i> .	
2	4 pertanyaan tersebut memiliki <i>scoring</i> 0-4, yakni : - Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju - Nilai 2 = Tidak Setuju - Nilai 3 = Setuju - Nilai 4 = Sangat Setuju	
3	Survey disebarakan melalui aplikasi mySPIL	
4	Tim IT melakukan penarikan data <i>survey</i> dan mengirimkan kepada tim marketing.	
5	Tim Marketing menerima <i>raw data</i> dengan format (.xls) dan melakukan pengolahan data	
6	Kemudian tim marketing mengolah data dengan menghitung <i>score</i> dari masing-masing pertanyaan pada masing-masing <i>topic</i>	
7	Setelah <i>Summary</i> di dapat, maka tim marketing akan mempersiapkan penyajian data kepada tim manajemen dengan format (.ppt) dan mempresentasikannya	
8	Setelah manajemen setuju, maka hasil pengolahan data CSS akan dibagikan kepada masing-masing kepala departemen	

	INSTRUKSI KERJA PENGOLAHAN DATA <i>CUSTOMER</i> <i>SATISFACTION SURVEY</i> (CSS)	No. Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-01
		Revisi	01
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 4

TANGGUNG JAWAB		
1	Marketing & Communication Manager Memastikan aktivitas menjual produk, menjalin hubungan baik dengan pihak lain/ relasi.	
2	Marketing & Communication Supervisor Sebagai pelaksana dalam menjalankan kegiatan marketing	