


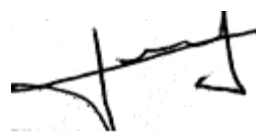




PT. Salam Pacific Indonesia Lines

Nomor Dokumen	PM-SPIL-CS-05
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Revisi	00
Halaman	1 dari 4

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

PENGESAHAN DOKUMEN			
Uraian	Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Jabatan	National Customer Service Manager	Commercial General Manager	Operation Director
Tanda Tangan			
Nama	Yossy Indah Ristianty	Jimmy Liesensia	Bambang Gunawan
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023	27 Juni 2023

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

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-05
		Revisi	00
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 4

KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan
		(Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)

DAFTAR ISI

No.	Uraian	Halaman
	PENGESAHAN DOKUMEN	1
	DISTRIBUSI DOKUMEN	1
	KRONOLOGI DOKUMEN	2
	DAFTAR ISI	2
1.	TUJUAN	3
2.	RUANG LINGKUP	3
3.	REFERENSI	3
4.	DEFINISI	3
5.	PROSEDUR	3
6.	LAMPIRAN	5

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-05
		Revisi	00
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 4

1. TUJUAN

Membangun serangkaian instruksi tertulis pelayanan usaha (*bussiness process*) untuk pelaksanaan kegiatan penanganan keluhan pelanggan oleh Departemen *Customer Service* kepada *customer* dalam rangka konsistensi dan standarisasi kinerja penyelesaian pekerjaan sesuai peraturan yang berlaku.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku mulai dari penerimaan keluhan pelanggan sampai dengan pemberian solusi atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan di PT. Salam Pacific Indonesia Lines.

3. REFERENSI

3.1 ISO 9001:2015 – Persyaratan Sistem Manajemen Mutu, klausa 8.5.

4. DEFINISI

4.1 *Customer Service (CS) Call Center* adalah tim yang bertugas menerima keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat guna, terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan.

4.2 *Whatsapp (WA)* adalah program/aplikasi yang digunakan antara pelanggan-Team CS untuk penyampaian hingga penanganan keluhan pelanggan.

5. PROSEDUR

5.1 Pelanggan mengirimkan keluhan melalui WA Center dengan nomor 0811333799

5.2 CS Call Center menerima keluhan/komplain dari pelanggan yang tercatat dalam sistem WASP Dashboard WA Center.

- keluhan WA harus di-response dalam 5 menit pertama

- keluhan WA ditargetkan di-closed dalam 10 menit

5.3 Keluhan Pelanggan yang sifatnya keluhan umum dapat diselesaikan oleh CS maka langsung dapat dijelaskan kepada pelanggan, namun bila keluhan tidak dapat dijawab/difollow up oleh team CS, maka keluhan akan dieskalasi ke team terkait via WA Group atau via phone internal.

5.4 Pelanggan diinformasikan mengenai *progress* penyelesaian masalah, penyebab, alternatif tindakan dan solusi maksimal 10 menit sejak pelanggan menghubungi WA Center.

5.4 CS memberikan konfirmasi atas penyelesaian keluhan pelanggan kemudian memberikan status *Closed* pada Case ID WA Chat tersebut.

5.5 Keluhan/*Problem* yang sering terjadi dimasukkan ke dalam Weekly Reporting atas Trend Keluhan dan Top 10 Case yang diselesaikan.

	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-05
		Revisi	00
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 4

5.6 Rapat evaluasi dilaksanakan bila diperlukan tergantung dari kritisnya masalah.

6. LAMPIRAN

6.1 PM-SPIL-CS-05-01: Bagan Alir Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan