|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.Dokumen** : SOP/HM/03 | **STANDARD OPERATING PROCEDURE** | **NAMA PERUSAHAAN** |
| **Tgl Berlaku** : 1 Mei 2016 |
| **Status Revisi** : 00 | **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN** |
| **Halaman** : 1/1 | **Departemen** **: HUMAS** |

**1. TUJUAN**

Untuk memberikan solusi cepat dan tepat terhadap keluhan pelanggan.

**2. CAKUPAN**

Seluruh keluhan pelanggan terhadap produk dan pelayanan perusahaan.

**3. DEFINISI**

CS = Customer Service

DT = Departemen Terkait

**4. DOKUMEN**

Form Laporan Kronologis Keluhan Pelanggan

Form Laporan Keluhan Pelanggan

**5. RINCIAN PROSEDUR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **KEGIATAN** | **TANGGUNG JAWAB** |
| 5.1  5.2  5.3  5.4  5.5  5.6  5.7  5.8  5.9  5.10 | Menerima keluhan pelanggan secara lisan atau tulisan.  Mengisi Form Laporan Kronologis Keluhan pelanggan tersebut.  Mengumpulkan data-data dari DT berdasarkan laporan kronologisnya.  Memberikan laporan kronologis dan data-data pendukungnya kepada Supervisor CS.  Menganalisa laporan kronologis dan data-data pendukungnya.  Menyampaikan keluhan pelanggan tersebut, laporan kronologis dan data-data pendukungnya kepada Mgr Humas.  Menentukan akar permasalahan dan merencanakan tindakan koreksi dan pencegahan, baik yang bersifat sementara maupun permanen, tindakan koreksi dan pencegahan tersebut harus menghilangkan penyebab permasalahannya.  Melaporkan keluhan pelanggan tersebut kepada DirOps terkait dan mendiskusikan solusi yang optimal.  Menyampaikan solusi tersebut kepada pelanggan didampingi Mgr DT dan media massa jika perlu.  Mengisi Form Laporan Keluhan Pelanggan dan solusi yang diberikan. | Staf CS, Staf DT  Staf CS  Staf CS  Staf CS  Supervisor CS  Supervisor CS  Mgr Humas, Mgr DT  Mgr Humas, Mgr DT  Mgr Humas, Mgr DT  Mgr Humas, Mgr DT |