**3. PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

**1. Pengertian**

Kegiatan mencari tahu penyebab, kronologis keluhan pelanggan dan memberikan solusi

yang cepat dan tepat.

**2. Subyek**

1. Staf Customer Service (CS)

2. Staf Departemen Terkait (DT)

3. Manager Humas

4. Manager Departemen Terkait (DT)

**3. Kebijakan**

1. Penanganan keluhan pelanggan harus hati-hati dan berikan solusi maksimal.

2. Manager Humas bertanggung jawab terhadap penanganan keluhan pelanggan.

**4. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROSES** | **TANGGUNG JAWAB** | **KETERANGAN** |
| Begin  Menerima keluhan pelanggan  Mengisi Form Laporan Kronologis Keluhan Pelanggan  Form Laporan Kronologis Keluhan Pelanggan  Mengumpulkan data-data dari DT  Melaporkan ke Mgr Humas  Menganalisa laporan kronologis dan data-data pendukungnya  Memberikan laporan kronologis ke Supervisor CS  1 | Staf CS,  Staf DT | * Menerima keluhan pelanggan secara lisan atau tulisan. |
| Staf CS | * 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. |
| Supervisor CS | * Menganalisa laporan kronologis dan data-data pendukungnya. * Melaporkan keluhan pelanggan tersebut, laporan kronologis dan data-data pendukungnya kepada Mgr Humas. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1  End  Form Laporan Keluhan Pelanggan  Mengisi Form Laporan Keluhan Pelanggan  Menyampaikan solusi kepada pelanggan  Melaporkan ke DirOps untuk solusi optimal  Menentukan akar masalah dan tindakan koreksi | Mgr Humas, Mgr DT | * 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. |