




**Instruksi Kerja**  
**MEKANISME PENANGANAN HARD COMPLAIN**  
**TAM Consumer**

**Tanggal Berlaku** : 13 Oktober 2022

**Kode Dokumen** : OB.IN.OCC.TELK.W-02.Rev.00

**Revisi** : 00

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh ,	Disetujui oleh,
		
Nama : Andika Ardiansah	Nama : Roni Gultom	Nama : Mokh Arifin
Jabatan : DC Area	Jabatan : Koordinator QRD	Jabatan : Manager
Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 12 Oktober 2022

<b>Instruksi Kerja</b> <b>MEKANISME PENANGANAN <i>HARD COMPLAIN</i></b> <b>TAM Consumer</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-02.Rev.00
	Revisi : 00

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2 ISO 9001:2015 Persyaratan Produk dan Jasa.
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan pelanggan.

## 2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur penanganan *hard complain* agar mendapatkan penyelesaian masalah secara tepat.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari intruksi kerja ini diterapkan dalam proses penanganan *hard complain* yang berupa identifikasi pelanggan *hard complain* agar mendapat penyelesaian masalah secara tepat.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Penyelesaian *hard complain* dengan tepat berdasarkan analisa *Voice recording*.
- 4.2. Penyelesaian *hard complain* terdapat adanya *kronologis* berdasarkan *Voice recording*.

## 5. Rincian Prosedur

5.1. *Hard complain* adalah proses penyampaian keluhan pelanggan Telkom yang di sampaikan melalui pihak eksternal TAM (Plasa/147/Tier2) kepada QA melalui *email/whats up* dengan pengecekan berupa *voice recording* dan pembuatan *kronologis*.

5.2. Kriteria *hard complain* meliputi :

- 5.2.1. Tidak merasa menyetujui dengan program atau paket yang telah ditawarkan agent.
- 5.2.2. Paket dan tarif yang ditawarkan tidak sesuai.
- 5.2.3. Agent berkata tidak sopan pada saat melakukan penawaran.

5.3. Mekanisme penyelesaian *hard complain*.

- 5.3.1. Eksternal mengajukan *Hard complain*.
- 5.3.2. QA melakukan pencarian *Voice Recording* berdasarkan *complain* yang diajukan pada aplikasi *Myrecording* dalam format *mp3*.

<b>Instruksi Kerja</b> <b>MEKANISME PENANGANAN <i>HARD COMPLAIN</i></b> <b>TAM Consumer</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.OCC.TELK.W-02.Rev.00
	Revisi : 00

5.4. QA melakukan analisa dari Voice Recording dengan melakukan pengecekan tanggal, paket, tarif, profil pelanggan dari nomer *Hard complain*.

5.5. QA menyusun kronologis *berdasarkan Voice recording* yang telah di dengarkan dengan mengisi formulir (kode, nama dokumen).

5.6. SPV QA melakukan validasi *Voice Recording*.

5.7. SPV QA meminta *approval* dari Manager operasional dengan melampirkan form kronologi *voice recording*.

5.8. QA mengirimkan hasil kronologis kepada pihak eksternal.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.QCC.TELK.F-01.Rev.00 FORM HARD KOMPLAIN	2 tahun	QCC(QUALITY CONTROL ANALYST , STAFF)

\*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		