

STANDAR PROSEDUR

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

(Divisi Marketing / MKT)

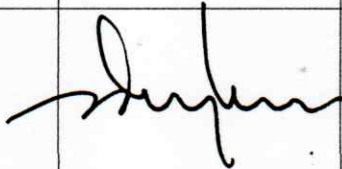
(SP/MKT/002)



COPY SESUAI ASLINYA

Lembar Pengesahan PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No. DOKUMEN	:	SP/MKT/002
TANGGAL TERBIT	:	31 JULI 2023
No. REVISI	:	02
EDISI	:	I

	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat Oleh :	<u>Malikul Arif Abidin</u> <i>Marketing and Sales Manager</i>		25 Juli 2023
Diperiksa Oleh :	<u>Thedi Aswardi</u> <i>SVP Marketing and Operation</i>		26 Juli 2023
Diketahui Oleh :	<u>Thedi Aswardi</u> <i>Management Representative</i>		27 Juli 2023
Disahkan Oleh	<u>Adi Nugroho</u> Direktur Utama		28 Juli 2023

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

I. TUJUAN

Untuk menjelaskan cara melakukan penanganan keluhan pelanggan yang diterima dan memastikan dilakukannya tindakan perbaikan sesuai kebutuhan yang ada.

II. RUANG LINGKUP

Standar Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan mencakup :

1. Pencatatan dan penyampaian keluhan pelanggan dengan metode memberikan formulir keluhan pelanggan
2. Proses mendapatkan masukan dan informasi dari pengduhan/keluhan pelanggan yang dituangkan dalam bentuk tertulis maupun lisan
3. Evaluasi dan analisa data keluhan pelanggan

III. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

1. *Senior Vice President Marketing & Operation* bertanggung jawab dan mempunyai wewenang dalam penetapan serta evaluasi bahwa prosedur berjalan sesuai target yang diharapkan.
2. *Head of Marketing & Business Development* bertanggung jawab dalam pembuatan, penerapan, dan pemastian prosedur penanganan keluhan pelanggan berjalan sesuai dengan target yang diterapkan
3. *Marketing Manager* bertanggung jawab dalam melakukan proses yang berkaitan dengan pengaduan/keluhan pelanggan
4. *Marketing Communication & Administration Support Manager* bertanggung jawab dalam pembuatan pencatatan dan penyampaian keluhan pelanggan

IV. DEFINISI

1. CAR : Corrective Action Record
2. PAR : Preventive Action Record

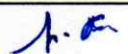
V. REFERENSI

-

VI. URAIAN PROSEDUR

1. PT Varuna Tirta Prakasya (Persero) dalam menangani pengaduan/keluhan pelanggan yang diterima dengan cara memberikan formulir keluhan pelanggan
2. Setiap pegawai dapat menerima dan mencatat setiap keluhan pelanggan yang masuk, baik secara lisan, melalui telepon maupun tertulis.
3. Keluhan pelanggan yang masuk dan diterima akan dicatatkan pada formulir **Laporan Keluhan Pelanggan (FR/MKT/002/01)** dan ditandatangani oleh

Paraf:



PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

- pegawai yang bersangkutan. Sementara untuk keluhan pelanggan yang diterima di lapangan akan ditandatangani oleh Marketing Staff atau petugas lapangan.
- 4. Keluhan pelanggan yang berhubungan dengan masalah produk/layanan dapat langsung ditangani dan diselesaikan oleh petugas di lapangan. Sedangkan untuk masalah yang berhubungan dengan mutu layanan atau proses, pegawai atau petugas di lapangan akan mendistribusikan Laporan Keluhan Pelanggan yang dibuat kepada Divisi yang terkait melalui Divisi Marketing dan Administration Support untuk ditangani bersama-sama.
- 5. Untuk masalah yang perlu berhubungan secara langsung dengan pihak pelanggan dan ditangani bersama-sama dengan bagian lainnya, Head of Marketing & Business Development bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan tindakan penyelesaian masalahnya dan mencatatkan tindakan koreksi yang diambil dalam formulir **Laporan Keluhan Pelanggan (FR/MKT/002/01)**
- 6. SVP Marketing & Operation bertanggung jawab untuk memastikan tindakan koreksi dilakukan sampai selesai dan menyelesaikan masalah yang terjadi. Hasil tindakan koreksi yang dilakukan tersebut kemudian dicatatkan dalam formulir **Laporan Keluhan Pelanggan** yang tersedia dan ditandatangani oleh SVP Marketing & Operation, MR dan Division Head unit kerja terkait.
- 7. Untuk penyelesaian masalah yang perlu dilakukan lebih lanjut secara internal, maka Divisi yang bersangkutan akan menyelesaikan masalah tersebut berikut tindakan koreksi yang akan dilakukan sesuai dengan **Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan** yang ada.
- 8. Laporan Keluhan Pelanggan yang telah diselesaikan masalahnya kemudian didistribusikan kepada Divisi yang terkait untuk ditandatangani sebagai tanda mengetahui, dan kemudian disimpan sebagai arsip pada masing-masing Divisi tersebut.

Paraf:

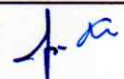


PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

VII. PROSES FLOW CHART

FLOW CHART	ACTIVITY	PIC	STANDARD	RECORD
MULAI				
Keluhan	Pelanggan menyampaikan keluhan atas pelayanan VTP		-----	
Rekam/cetak aduan/keluhan	Pencatatan dan penyampaian aduan/keluhan	Marcomm & Adm Support Staff	-----	FR/MKT/002/01 Laporan Keluhan Pelanggan
Analisa & Evaluasi	Melakukan analisa dan evaluasi terhadap keluhan dari pelanggan	Marcomm & Adm Support Manager	-----	-----
Tindak Lanjut	Tindak lanjut atas keluhan yang diterima		-----	
Laporan Hasil tindak lanjut	Laporan hasil tindak lanjut Perbaikan atas pengaduan konsumen	Marketing Manager	-----	-----
Solusi dari pengaduan	Memberikan solusi dari keluhan/ Pengaduan dari Masyarakat	Marcomm & Adm Support Manager	-----	-----
SELESAI				FR/QMR/004/01 CAR/PAR

Paraf:



PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

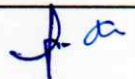
VIII. DOKUMEN TERKAIT

1. SP/DOC/003 : Standar Prosedur Pengendalian Rekaman
2. SP/DOC/004 : Standar Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan

IX. LAMPIRAN

1. Laporan Keluhan Pelanggan

Paraf:



LAPORAN KELUHAN PELANGGAN

No. :		Tanggal :		
Nama Pelanggan :		Jenis Produk/Layanan :		
Alamat & No. Telp. :				
Masalah yang terjadi (diisi oleh pelanggan) :				
Penyebab terjadinya masalah (diisi oleh pelanggan) :				
Tindakan Koreksi yang diusulkan :				
Mengetahui :				Dilaporkan Oleh :
MR	Head of Marketing & BusDev	Marketing Manager	Petugas Penerima	Nama :