

**P – SC – 02**  
**PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**  
**DAN**  
**PENANGANAN PRODUK KEMBALI**

Disusun oleh :		Diperiksa Oleh:	Disetujui Oleh:
Customer Value Creation Manager		Operation Support Manager	General Manager
Status Doc. :  CONTROLLED	No Copy :		

## REVISION NOTES

No.	Revision No	Issue Date	Description
1	00	27-Mar-2013	Initial Release
2	01	3-Apr-2013	Perubahan prosedur secara keseluruhan sehubungan dengan perubahan management dari PT Boral Pipe menjadi PT SCG Pipe
3	02	27-Okt-2015	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perubahan kode dokumen</li><li>• Perubahan keterangan jabatan sesuai dengan struktur organisasi terbaru</li><li>• Penambahan keterangan dan dokumen referensi berkaitan dengan manajemen lingkungan</li><li>• Revisi dan penambahan flowchart penanganan keluhan pelanggan</li></ul>

## **1. TUJUAN**

Untuk menangani keluhan Pelanggan dan memberikan pelayanan yang mengesankan sehingga dapat menciptakan "Customer Loyalty".

## **2. RUANG LINGKUP**

Prosedur ini mencakup penerimaan, penanganan, menindaklanjuti dan meninjau ulang keluhan Pelanggan yang diterima, termasuk ketidaksesuaian produk atau pelayanan yang disampaikan kepada Pihak Terkait.

## **3. TANGGUNG JAWAB**

### **3.1 Customer Value Creation (CVC)**

Bertanggung jawab untuk mencatat, menangani, menindaklanjuti, memonitor, meninjau ulang setiap keluhan Pelanggan dan bekerja sama dengan Pihak Terkait sampai selesai.

### **3.2 Manajer Departemen**

Bertanggung jawab untuk memastikan penanganan setiap keluhan Pelanggan ditangani sesuai dengan Prosedur.

### **3.3 Staff Delivery, Sales, Credit, Marketing, CVC, PPC (Production Planning and Control)**

Bertanggung jawab mengisi formulir F-SC-002 setelah menerima keluhan Pelanggan kemudian menyampaikan kepada Staff CVC untuk diproses lebih lanjut

### **3.4 Sales**

Bertanggung jawab mendampingi Pihak Terkait lainnya dalam kegiatan investigasi apabila diperlukan

## **4. DEFINISI**

- a. SPPI adalah Siam Cement Group Pipe and Precast Indonesia
- b. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan SPPI berupa barang dan jasa maupun tindakan administratif
- c. Pihak Terkait adalah Bagian dari Departemen atau Section baik Manajemen maupun Staff yang berada di organisasi SPPI
- d. Media Keluhan adalah tertulis seperti surat, email, sms, faxsimile dan Lisan seperti telepon atau datang langsung
- e. F-TQ-003 adalah Form Laporan Produk Kembali

- f. F-SC-002 adalah Form Customer Complaint/Feedback
- g. F-SC-003 adalah Form Daftar Catatan Keluhan Pelanggan
- h. F-SC-004 adalah Form Laporan Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan
- i. F-MS-005 adalah Form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
- j. BAPB adalah Form Berita Acara Penerimaan Barang
- k. Keluhan adalah keberatan, kritikan, saran dan masukan yang disampaikan secara lisan atau tertulis dari pihak eksternal mengenai kinerja yang dihasilkan oleh Perusahaan yang dikelompokkan menjadi 3 (tiga) Tipe sebagai berikut:
  - Keluhan Tipe A  
Apabila terjadi suatu masalah yang berkaitan dengan proses order, pengiriman, produk dan pelayanan yang secara langsung berdampak signifikan kepada Pelanggan.
  - Keluhan Tipe B  
Apabila terjadi suatu masalah yang berkaitan dengan proses order, pengiriman, produk dan pelayanan yang tidak secara langsung berdampak kepada Pelanggan namun berdampak pada SPPI.
  - Keluhan Tipe C  
Apabila terjadi suatu masalah yang tidak berdampak langsung kepada Pelanggan maupun SPPI dan disampaikan oleh Pelanggan berupa masukan atau umpan balik untuk meningkatkan kinerja SPPI.
- l. Critical Complaint adalah Keluhan Pelanggan Tipe A dan Keluhan Pelanggan yang terjadi berulang – ulang yang berpotensi menimbulkan kerugian/ berdampak significant terhadap SPPI.

## **5. PROSEDUR**

### **5.1 Penerimaan Keluhan**

- a. Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara lisan dan tertulis.
- b. Jika keluhan Pelanggan disampaikan secara langsung atau lisan kepada Pihak Terkait maka Pihak tersebut mengisi form F-SC-002 dan mendistribusikan kepada CVC Officer.
- c. Jika keluhan Pelanggan disampaikan secara tertulis kepada Pihak Terkait agar diteruskan kepada CVC Officer untuk dibuatkan F-SC-002.
- d. CVC Officer bersama CVC-Spv akan menginventarisasi permasalahan keluhan berdasarkan Tipe Keluhan dan meregister kedalam form F-SC-003.

## 5.2 Distribusi

CVC Officer mendistribusikan F-SC-002 sesuai tabel di bawah ini:

Jenis Keluhan	Penerima F-SC-002
Administrasi/Komersial	Finance&Accounting/ Sales/ Credit/ Delivery
Produk	Produksi/ Technical Support/ Sales/ Delivery
Delivery/Service	Produksi/ Planner/ Delivery/ Sales/ CVC/ Credit

## 5.3 Tindakan Penanganan Keluhan

- CVC Manager/ Spv/ Officer akan berkoordinasi dengan pihak terkait dalam penanganan keluhan pelanggan dan apabila diperlukan dapat meminta bantuan untuk melakukan investigasi lebih lanjut.
- Dari hasil investigasi dan tindakan perbaikan yang telah dilakukan tersebut Pihak Terkait melaporkan dengan mengisi Form F-SC-004 dan didistribusikan kepada CVC Officer.
- Hasil investigasi (F-SC-004) tersebut akan dianalisa dan dikonfirmasi oleh CVC Section kepada Pelanggan.
- Apabila timbul biaya dalam penanganan Keluhan Pelanggan maka diperlukan persetujuan yang mengacu pada batas – batas otorisasi.
- Penanganan keluhan lingkungan diatur dalam Prosedur Komunikasi P-HSE-002 dengan menggunakan Form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-MS-005).

## 5.4 Penanganan Produk Kembali

5.4.1 Apabila terdapat ketidaksesuaian pengiriman produk (jumlah, spesifikasi, produk cacat) dan komunikasi sebelum F-SC-002 diterbitkan maka :

- Driver melaporkan kepada Staff Delivery melalui telpon, apabila proyek akan menolak produk atau pengiriman.
- Staff Delivery memberi arahan kepada Driver untuk tindakan selanjutnya mengenai produk akan diturunkan di proyek atau kembali ke pabrik.
- Driver memberikan BAPB dan Surat Jalan kepada Pelanggan atau pihak proyek.
- Pelanggan mengisi BAPB secara lengkap dan penyebab mengenai penolakan tersebut.

- e. Setelah tiba di pabrik Driver memberikan BAPB dan Surat Jalan kepada Security dan Leader Stockyard.
  - f. Leader Stockyard menerbitkan F-TQ-003 maksimal 1 hari kerja sejak produk diterima di pabrik yang telah diperiksa oleh Technical & Quality Inspector.
  - g. Spv Stockyard menginput data ke program Pipe berdasarkan QAR 1b.
  - h. Kemudian F-TQ-003 diserahkan kepada Coordinator Delivery untuk diinput ke "Microsoft Access Data Base".
  - i. Staff Pengiriman menerbitkan F-SC-002 maksimal 2 hari kerja sejak produk dikembalikan ke pabrik.
  - j. Staff Pengiriman menyerahkan BAPB dan F-SC-003 kepada Staff Transport untuk dikirim kepada Costing Officer, Billing Officer dan CVC Officer untuk ditindak lanjuti sesuai kewenangannya.
  - k. CVC Spv akan melaksanakan prosedur P-SC-02 "Penanganan Keluhan Pelanggan dan Penanganan Produk Kembali".
- 5.4.2 Apabila produk kembali atas permintaan/keluhan Pelanggan yang telah diterbitkan F-SC-002 maka :
- a. CVC Officer akan mendistribusikan F-SC-002 tersebut kepada Staff Planner Delivery dan Staff Pengiriman untuk pengaturan pengambilan produk.
  - b. Apabila driver menemukan produk yang berbeda dengan F-SC-002, maka driver harus memberitahukan hal tersebut kepada Supervisor Pengiriman atau Staff Pengiriman untuk diinformasikan kepada CVC Officer.
  - c. Driver mengambil produk tersebut berdasarkan F-SC-002 dan memberikan BAPB kepada Pelanggan di isi lengkap oleh Pelanggan.
  - d. Proses selanjutnya sesuai prosedur P-SC-02 (point e s/d h, j).
  - e. CVC-Officer mengubah F-SC-002 tersebut dan selanjutnya didistribusikan kepada Pihak Terkait.

## 5.5 Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

CVC Manager/ Spv akan menerbitkan F-MS-005 untuk setiap keluhan Pelanggan Tipe A dan Keluhan Pelanggan yang terjadi berulang – ulang yang berpotensi

menimbulkan kerugian/ berdampak significant terhadap SPPI, yang akan dilakukan sesuai dengan Prosedur P-MS-03 Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.

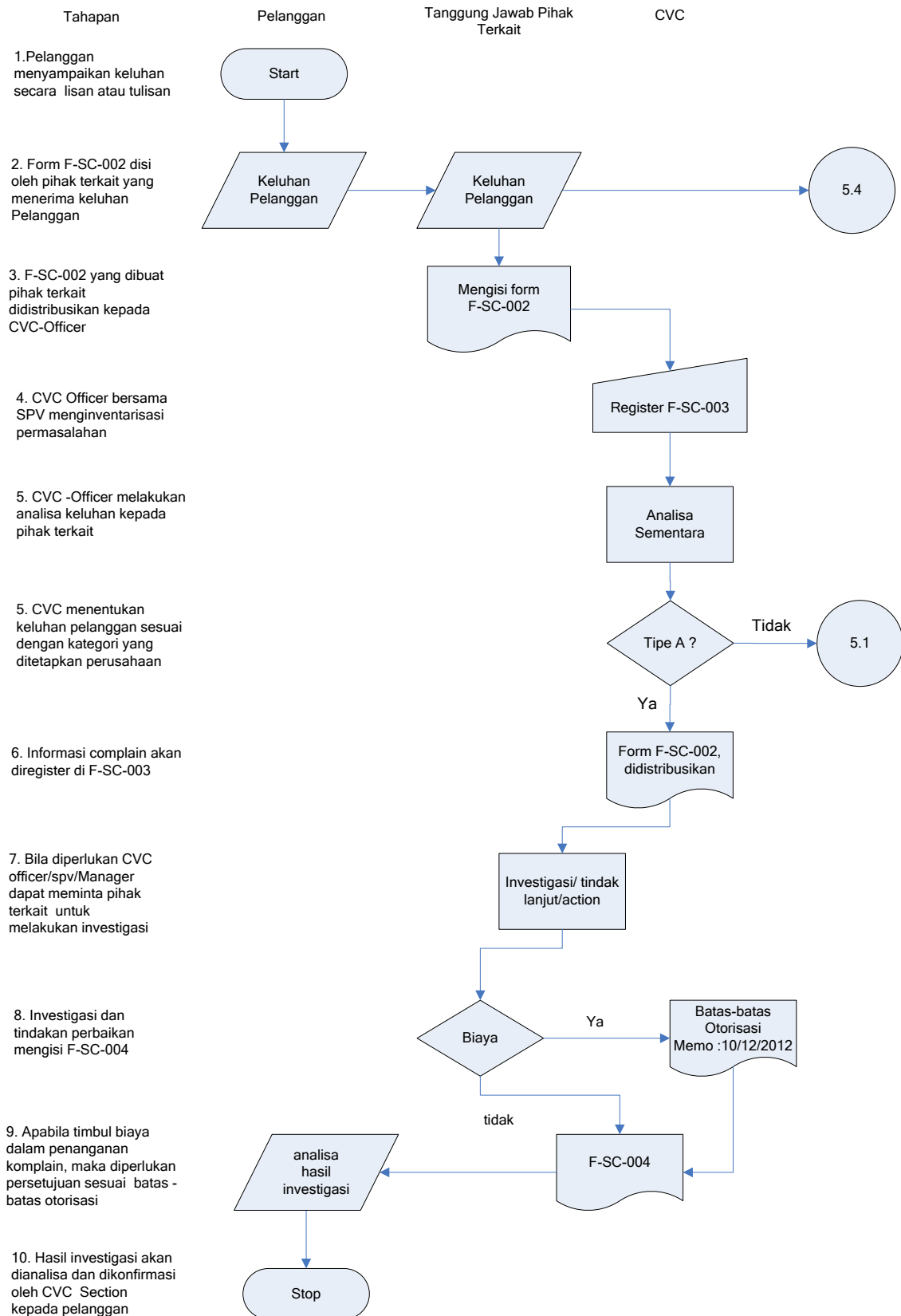
5.6 Analisa dan Pelaporan

- a. Jumlah Keluhan yang diterima dikelompokkan berdasarkan Tipe dan Kategori Keluhan.
- b. Status Keluhan (open atau close).
- c. Monitoring Critical Complaint terhadap KPI (Key Performance Indicator) SPPI.
- d. Data yang telah dianalisa akan dilaporkan setiap bulan dalam Management Meeting SPPI.

**6. DOKUMEN REFERENSI**

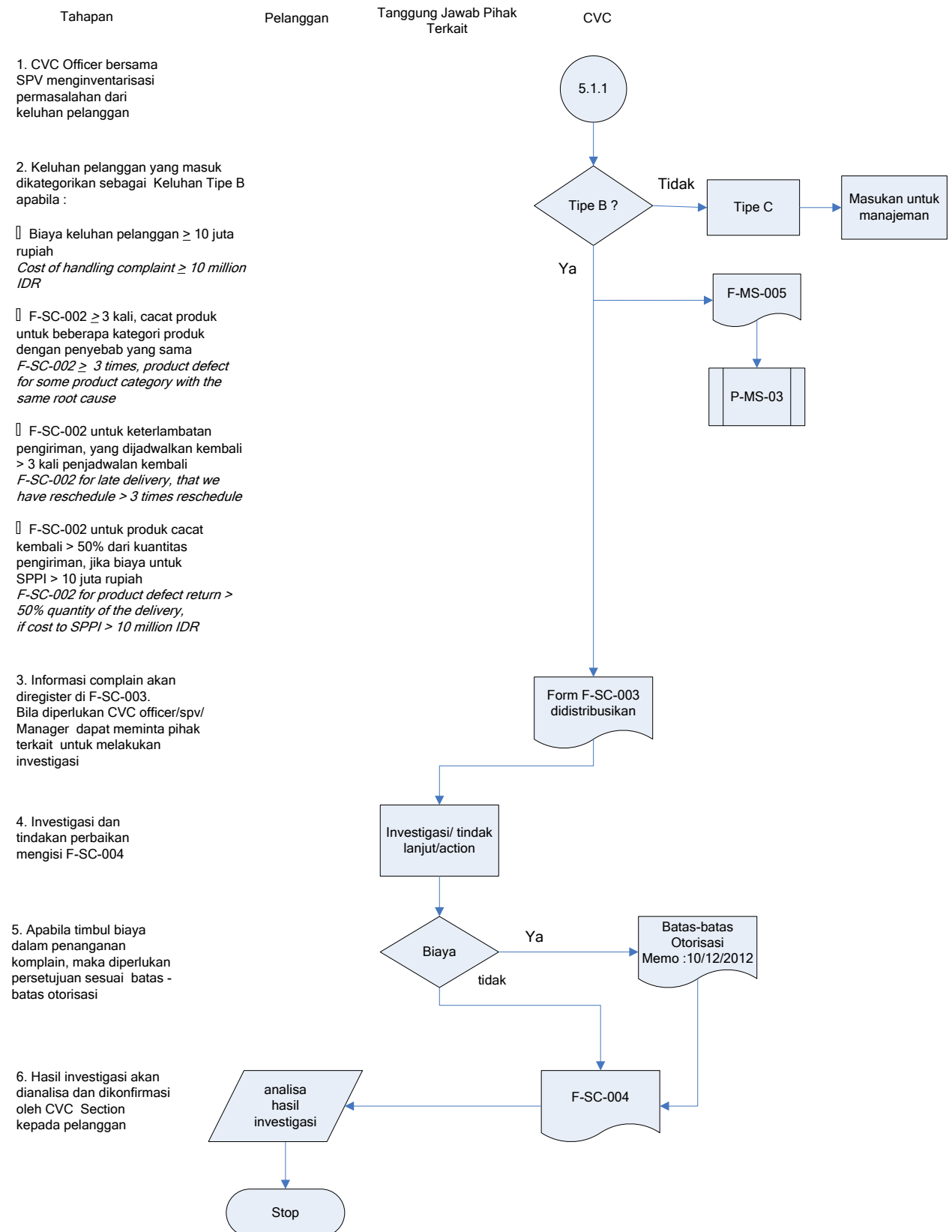
- 3.1. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi (MI-00).
- 3.2. Standar ISO 9001:2008 Klausul 5.2, 7.2, 8.3, 8.5.2
- 3.3. Standar ISO 14001:2004 Klausul 4.4.6
- 3.4. Form Laporan Produk Kembali : F-TQ-003
- 3.5. Form Customer Complaint / Feedback : F-SC-002
- 3.6. Form Daftar Catatan Keluhan Pelanggan : F-SC-003
- 3.7. Form Laporan Tindakan Lanjut Keluhan Pelanggan : F-SC-004
- 3.8. Form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan : F-MS-005
- 3.9. Batas-batas otorisasi : STD-FIN-03
- 3.10. Berita Acara Penerimaan Barang
- 3.11. Surat Jalan

**Flow Chart P-SC-02 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan dan Penanganan Produk Kembali  
"Penanganan Keluhan Pelanggan"**





**Flow Chart P-SC-02 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan dan Penanganan Produk Kembali  
"Penanganan Keluhan Pelanggan"**



**Flow Chart P-SC-02 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan dan Penanganan Produk Kembali  
"Penanganan Produk Kembali"**

