

## LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



### PT CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Manufacture : Jl. Industri III No. 5, Utama, Cimahi  
Showroom : Jl. HMS Mintareja Sarjana Hukum, Baros, Cimahi  
Phone : (022) 6031900  
Website : [www.chitose.id](http://www.chitose.id)

#### INSTRUKSI KERJA

No. Dokumen : MKT.P.6/IK.3

#### PENANGANAN KOMPLAIN

Revisi : 1

Tgl.Efektif : 14 Mei 2025

#### PENYUSUN


#### YANG MENYETUJUI

Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
A.Muhtaromi	KaBag Ekspedisi		Lukito Angga	Mgr SLS Dist	

#### DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

DISTRIBUSI SALINAN TERKENDALI MELALUI PORTAL CHITOSE

[www.portal.chitose-indonesia.com](http://www.portal.chitose-indonesia.com)

	<b>INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KOMPLAIN</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		KaBag. Ekspedisi	N	Mgr MKT-SLS	21 Aug 2023
		KaBag. Ekspedisi	1	Mgr SLS DIST	14 Mei 2025

## 1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua kegiatan penanganan komplain di PT Chitose Internasional Tbk.

## 2. TUJUAN

Prosedur ini dimaksudkan untuk memastikan seluruh kegiatan penanganan pelanggan dapat berjalan sesuai prosedur.

## 3. DEFINISI

### 3.1. Pelanggan

Pihak yang menerima produk dari PT. Chitose Internasional Tbk, baik yang berstatus sebagai pihak di luar (eksternal), maupun didalam (internal) PT. Chitose Internasional Tbk

### 3.2. Formulir Keluhan Pelanggan

Formulir yang di pakai untuk menyampaikan keluhan oleh pelanggan yang bisa berupa keluhan untuk permintaan penggantian atau servis

### 3.3. Surat Pengantar Penggantian

Formulir yang digunakan sebagai bukti yang sah untuk mengeluarkan barang retur dari PT. Chitose Internasional Tbk kepada pelanggan

### 3.4. Sampel

adalah produk yang diberikan kepada konsumen atau Lembaga dengan tanpa biaya untuk dicoba sebelum melakukan pembelian atau diuji sebelum dilakukan produksi secara massal.

### 3.5. Display atau Pameran

adalah Produk yang diperlihatkan saat acara pameran dengan tampilan yang menarik untuk menunjukkan visual produk secara langsung kepada pengunjung atau calon pembeli saat pameran berlangsung

## 4. KETENTUAN UMUM

4.1. Semua penanganan terhadap pelanggan harus sesuai dengan Prosedur ini, keluhan atau komplain disampaikan kepada PT.Chitose Internasional Tbk dapat berupa surat, email, atau telepon dari distributor.


4.2. Semua permintaan atau keluhan dari pelanggan melalui distributor atau Direct Holding akan didelegasikan kepada pihak – pihak yang terkait di internal PT.Chitose Internasional Tbk maksimal H+1 setelah permintaan / keluhan diterima.

4.3.1. Untuk keluhan / *complain product* barang reguler/lokal yang diproduksi internal akan diterima oleh Team After Sales Service (ASS) / Sales kemudian diteruskan ke QC.

4.3.2. Untuk keluhan / *complain product* import yang di produksi pihak external tanpa proses assembling internal & OEM akan di teruskan ke bagian Global Sourcing.

4.3.3. Untuk keluhan / *complain product* import yang melalui proses assembling internal akan di teruskan ke bagian QC

4.3.4. Untuk keluhan / *complain product* barang export yang diproduksi internal akan diterima oleh Business Development kemudian diteruskan ke QC.

	<b>INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KOMPLAIN</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		KaBag. Ekspedisi	N	Mgr MKT-SLS	21 Aug 2023
		KaBag. Ekspedisi	1	Mgr SLS DIST	14 Mei 2025

- 4.3. Komplain yang diteruskan ke internal CINT (melalui aplikasi) adalah yang berkaitan dengan proses produksi (material/proses/desain).
- 4.4. Keluhan yang disampaikan pelanggan di input ke CIS Web (<https://cis.chitose.id>) oleh Tim ASS.
- 4.5. Bagian terkait (QC/SCM/Produksi/Global Sourcing) akan memberikan jawaban terkait permintaan / keluhan yang di sampaikan maksimal H+3 (hari kerja) setelah keluhan di terima oleh bagian tersebut melalui CIS Web.
- 4.6. Bagian QC akan melakukan verifikasi jawaban dari bagian terkait (Produksi/SCM/QC) maksimal H+2 dari jawaban diterima oleh QC.
- 4.7. Penyampaian tanggapan atas complain / keluhan harus diinformasikan kepada Distributor atau Direct Holding maksimal H-1 sejak tanggapan dari QC di terima
- 4.8. Semua konfirmasi tanggapan terhadap permintaan / keluhan pelanggan disampaikan secara tertulis kepada kepada distributor atau Direct Holding .

## 5. TANGGUNG JAWAB

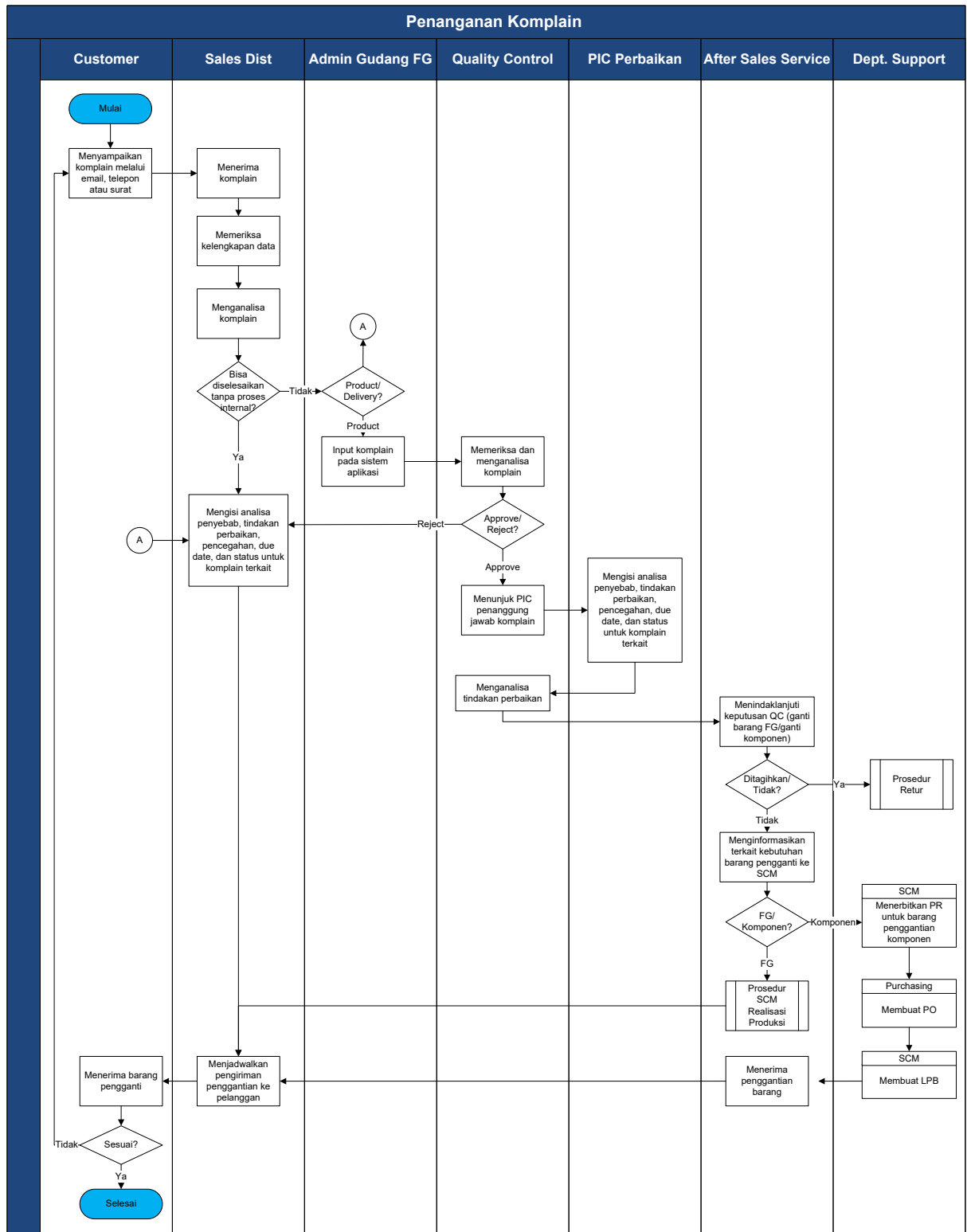
### 5.1. Kepala Gudang Finished Good


- 5.1.1. Melakukan filter terhadap semua komplain yang masuk.
- 5.1.2. Memastikan seluruh komplain pelanggan diselesaikan hingga status 'DONE'

### 5.2. Staff Gudang Finished Good

- 5.2.1. Menginput komplain pada system
- 5.2.2. Menindaklanjuti keputusan QC atas complain yang diinput
- 5.2.3. Monitoring komplain pada system

**5.3. DIAGRAM PROSES**




	<b>INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KOMPLAIN</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		KaBag. Ekspedisi	N	Mgr MKT-SLS	21 Aug 2023
		KaBag. Ekspedisi	1	Mgr SLS DIST	14 Mei 2025

## 6. Prosedur Detail (Penjelasan Diagram Proses Secara Lengkap)

Penjelasan Detail	PIC	Indikator Kinerja
6.1. Menerima complain dari pelanggan melalui: 6.1.1. Surat 6.1.2. Email 6.1.3. Telepon	<i>Kepala Gudang Finished Good</i>	
6.2. Cek kelengkapan data : 6.2.1. Nama customer 6.2.2. Nomor dan tanggal Surat Jalan (SJ) 6.2.3. Lot number (kecuali Alba dan Zao) 6.2.4. Nama produk (sesuai SJ) 6.2.5. Qty barang yang dicomplain 6.2.6. Kategori complain 6.2.7. Masalah/penyebab complain 6.2.8. Item dan qty pengganti	<i>Kepala Gudang Finished Good</i>	
6.3. Menganalisa apakah complain bisa diselesaikan tanpa proses internal.	<i>Kepala Gudang Finished Good</i>	
6.4. Jika ya, selesai.		
6.5. Jika tidak, menginput complain pada website CIS:  6.5.1. Tanggal complain 6.5.2. Lot number 6.5.3. No SJ diinput dan klik search maka otomatis mengisi data Nama customer dan Delivery date 6.5.4. Pilih SO dan item sesuai complain dari customer, qty order otomatis terisi 6.5.5. Input qty complain, input kategori complain, dan pilih jenis complain (produk/delivery) 6.5.6. Isi detail complain pada kolom problem dan upload dokumentasi barang yang dikomplain 6.5.7. Jika ada item penggantian, maka pilih item, qty item pengganti, serta keterangan bila diperlukan 6.5.8. Pada kolom PIC, pilih departemen dan nama PIC 6.5.9. Klik save untuk memastikan data 6.5.10. Klik submit	<i>Admin Gudang Finished Good</i>	



	<b>INSTRUKSI KERJA PENANGANAN KOMPLAIN</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		KaBag. Ekspedisi	N	Mgr MKT-SLS	21 Aug 2023
		KaBag. Ekspedisi	1	Mgr SLS DIST	14 Mei 2025

kembali ke proses yang dikerjakan PIC perbaikan  6.6. Menerima barang penggantian  6.7. Menjadwalkan dan mengirimkan barang pengganti kepada pelanggan	<i>Kepala Gudang Finished Good</i>	
--	--	--

## 7. KETENTUAN KHUSUS

-

## 8. RECORD

8.1. Website Komplain

## 9. LAMPIRAN

- 9.1. Form Keluhan Pelanggan
- 9.2. Berita Acara Serah Terima Barang

## 10. REFERENSI

- 10.1. ISO-9001:2015, Element : 9.1.2 Kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*)
- 10.2. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT.CINT
- 10.3. Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik