

## **NOTULENSI MEETING**

### **Penentuan Standar Complain Customer**

**Hari/Tanggal** : Senin 4 Desember 2013  
**Waktu** : 13.00 s.d. selesai  
**Tempat** : R. Meeting Direksi 1  
**Peserta** : 1. Agung Tri Wahyu (CMS)      5. Yulan Septian (QC)  
              2. Andreas Asmara (CMS)      6. Ivo Agustian (RND)  
              3. Shanty Munarti (QC)          7. A. Muhtaromi (MKT Ekspedisi)  
              4. Ahmad Yani (QC)

Berdasarkan meeting yang telah dilaksanakan, ditetapkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Apabila complain customer berkaitan dengan **packaging** maka akan langsung ditangani sendiri oleh bagian **Sales Ekspedisi** (akan menjadi ranah Sales Ekspedisi).
2. Apabila complain customer diakibatkan **handling**, maka akan masuk ke bagian **QC** dilihat dari kondisi barang apakah mengalami kerusakan atau tidak.

Selain penetapan diatas, disepakati pula definisi dari penyebab complain berikut ini :

#### **1. Kurang Komponen**

Adalah complain dari customer yang disebabkan karena ada satu atau lebih komponen yang kurang dalam kemasan produk.

#### **2. Salah Komponen**

Adalah complain dari customer yang disebabkan karena adanya komponen yang tidak sesuai dengan spesifikasi produk.

#### **3. Cacat Akibat Handling**

Adalah complain dari customer berupa cacat pada komponen produk yang diakibatkan antara lain : penyimpanan yang tidak sesuai, proses loading dan unloading yang tidak baik serta proses pengiriman (transportasi).

#### **4. Standar/Spesifikasi**

Adalah complain dari customer yang disebabkan karena adanya :

- Perubahan spesifikasi atau standar
- Belum adanya standar yang ditetapkan
- Perubahan informasi spesifikasi/standar yang belum disampaikan kepada customer
- Catalogue yang belum diupdate

#### **5. Kualitas Internal**

Adalah complain dari customer yang disebabkan karena ketidaksesuaian proses di internal seperti: Konstruksi Las, Bending, Chrome, Cat, Assembling, Nailling, dan handling di internal CINT.

#### **6. Kualitas Vendor**

Adalah complain dari customer yang disebabkan karena ketidaksesuaian proses di vendor ataupun handling dari vendor ke CINT yang tidak baik.