
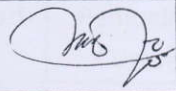



PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk
 Dept. Marketing
 Jln. Industri III no 5 Leuwigajah-Cimahi
Formulir Keluhan Pelanggan


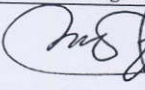


No : 02/MKT/KP/Lokal/IV/2020

A. Keluhan Pelanggan			
1. Keluhan yang diterima dari Pelanggan			
PT. Trijati Primula - Bandung Meja Ayumi no 5 > table top rusak 1 pc Kode produksi : 200103003408 No surat jalan : PCSI-20-001499			
2. Penerima Keluhan			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
17 April 2020	Andrianto	CO of ASS	
B. Tindakan Perbaikan / Pencegahan			
1. Tindakan Perbaikan/Pencegahan yang dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab yaitu :			
Nama	Department	Tanda Tangan	
Ahmad Yami	QC		
2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang ketidaksesuaian :			
<p>1. Table Top Kestelale Akibat handling.</p>			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
3. Rencana tindakan/pencegahan yang dilakukan			
<p>5. Inspeksi stok dan packing kable top. 6. handling selama proses dan sesudah proses lebih diperhaluskan lagi.</p>			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
4. Rencana tanggal penyelesaian tindakan perbaikan/pencegahan : 28 April 2020.			
C. Kaji ulang efektifitas			
1. Penyelesaian tindakan perbaikan / pencegahan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil :			
Efektif / tidak efektif			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
18-4-2020.	Andrianto	CO.	

PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk
 Dept. Marketing
 Jln. Industri III no 5 Leuwigajah-Cimahi

Formulir Keluhan Pelanggan

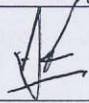
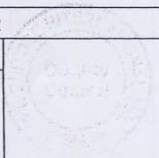
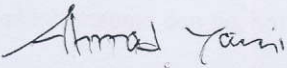


No : 03/MKT/KP/Lokal/IV/2020

A. Keluhan Pelanggan			
1. Keluhan yang diterima dari Pelanggan			
PT.Sinar Sejahtera Mandiri - Jogjakarta Yamato MND > las pada back lepas Kode produksi : 200217126761 No surat jalan : PCSI-20-002035 Tgl 30 Maret 2020			
2. Penerima Keluhan			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
28 April 2020	Andrianto	CO of ASS	
B. Tindakan Perbaikan / Pencegahan			
1. Tindakan Perbaikan/Pencegahan yang dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab yaitu :			
Nama	Department	Tanda Tangan	
A. Yuni.	QC		
2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang ketidaksesuaian :			
Hasil proses Seting Spot welding pada Yamato M2 bercampur.			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
3. Rencana tindakan/pencegahan yang dilakukan			
Hasil proses Seting Spot welding dipisahkan dan di cek (Test).			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
4. Rencana tanggal penyelesaian tindakan perbaikan/pencegahan : 30 April 2020			
C. Kaji ulang efektifitas			
1. Penyelesaian tindakan perbaikan / pencegahan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil :			
Efektif / tidak efektif			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
30 April 2020	Andrianto	C.O.	

PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk
 Dept. Marketing
 Jln. Industri III no 5 Leuwigajah-Cimahi

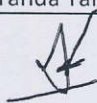
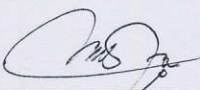
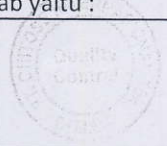

Formulir Keluhan Pelanggan

No : 01/MKT/KP/Lokal/V/2020

A. Keluhan Pelanggan			
1. Keluhan yang diterima dari Pelanggan			
PT.Sejahtera Wahana Gemilang - Surabaya FTC 6012 maple > Table top rusak 1 pc Kode produksi : 190711016211 No surat jalan : PCSI-19-007531 tgl 23 November 2019			
2. Penerima Keluhan			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
4 Mei 2020	Andrianto	CO of ASS	
B. Tindakan Perbaikan / Pencegahan			
1. Tindakan Perbaikan/Pencegahan yang dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab yaitu :			
Nama	Department	Tanda Tangan	
	QC.		
2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang ketidaksesuaian :			
①. table top rusak akibat handling.			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
3. Rencana tindakan/pencegahan yang dilakukan			
① Inspeksi Stock table Top. ② Inspeksi komponen dan memastikan selama proses Assembly dan handling dengan Benar & Baik.			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
4. Rencana tanggal penyelesaian tindakan perbaikan/pencegahan : 8 Mei 2020			
C. Kaji ulang efektifitas			
1. Penyelesaian tindakan perbaikan / pencegahan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil :			
Efektif / tidak efektif			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
6 Mei 2020	Andrianto	C.O.	

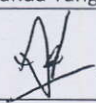

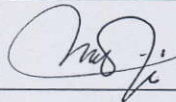
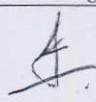
PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk
Dept. Marketing
Jln. Industri III no 5 Leuwigajah-Cimahi
Formulir Keluhan Pelanggan

No : 02/MKT/KP/Lokal/V/2020

A. Keluhan Pelanggan			
1. Keluhan yang diterima dari Pelanggan			
PT. Wirakencana Sugihindah Sehati - Pekanbaru			
1) Meja Keiko no 5 > table top rusak 10 pc Kode produksi : 200421017015, No Surat Jalan PCSI-20-002513			
2) Meja Keiko no 6 > kurang frame dan drawer 2 pc Kode produksi : 191016034563, 191016034564, No Surat Jalan PCSI-20-002511			
3) Meja T 7014 > Table top rusak Kode produksi : 200414011174, 200414011164. No Surat Jalan PCSI-20-002507			
2. Penerima Keluhan			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
6 Mei 2020	Andrianto	CO of ASS	
B. Tindakan Perbaikan / Pencegahan			
1. Tindakan Perbaikan/Pencegahan yang dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab yaitu :			
Nama	Department	Tanda Tangan	
Award. Yuni.	CC.		
2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang ketidaksesuaian :			
<p>no. 1 & 3) table top Rusak Akibat Handling.</p> <p>no. 2. a) Target produksi jumlahnya mungkin soper, sehingga isi nya ada yang 2 pcs, - Salahnya jumlah table top tidak dikurangi, Dan ketemuannya di dus tidak sama dengan isi komponen.</p>			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
3. Rencana tindakan/pencegahan yang dilakukan			
<p>⊙ u/ point 1 & 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspeksi Stock table top. - Konsistensi selama proses kontrol komponen & handling dalam kontasi ds. <p>⊙ u/ point 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - lebih di telakan lagi khususnya ke produksi bagian packing, untuk bahwa filen jumlah, warna dan komponen isi di dalam dus, ketemuannya sama dengan yang di luar dus. 			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
4. Rencana tanggal penyelesaian tindakan perbaikan/pencegahan : 12 - 5 - 2020.			
C. Kaji ulang efektifitas			
1. Penyelesaian tindakan perbaikan / pencegahan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil :			
Efektif / tidak efektif			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
11 Mei 2020	Andrianto	CO.	

PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk
 Dept. Marketing
 Jln. Industri III no 5 Leuwigajah-Cimahi
Formulir Keluhan Pelanggan

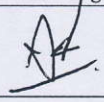
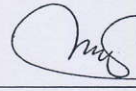


No : 03/MKT/KP/Lokal/V/2020

A. Keluhan Pelanggan			
1. Keluhan yang diterima dari Pelanggan			
PT.Delta Furindotama Kogu KT-03 seat 4 Black desain plate 1 pc beda tidak ada lubang lubang Pengiriman tgl 8 Mei 2020, no Surat Jalan PCSI-20-002650			
2. Penerima Keluhan			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
14 Mei 2020	Andrianto	CO of ASS	
B. Tindakan Perbaikan / Pencegahan			
1. Tindakan Perbaikan/Pencegahan yang dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab yaitu :			
Nama	Department	Tanda Tangan	
Ahmad Yami	QC		
2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang ketidaksesuaian :			
Saat proses packing case komponen produk tersebut (Seat KOGU SD). Kurang 1 pcs. Saat bagian produksi mengambil komponen + SB di bagian PPIC. Salah Ambil (Seat KOGU PC). dan lolos QC.			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
3. Rencana tindakan/pencegahan yang dilakukan			
<ul style="list-style-type: none"> o Memasihkan komponen yang di proses sesuai dengan komponen yang diperlukan. o Inspeksi di proses Akhir / packing case lebih di perketat oleh produksi dan QC. 			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
4. Rencana tanggal penyelesaian tindakan perbaikan/pencegahan : 18-05-2020			
C. Kaji ulang efektifitas			
1. Penyelesaian tindakan perbaikan / pencegahan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil :			
Efektif / tidak efektif			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
15-5-2020	Andrianto	C.O	

PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk
 Dept. Marketing
 Jln. Industri III no 5 Leuwigajah-Cimahi


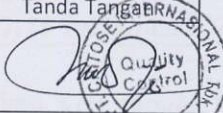
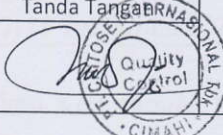

Formulir Keluhan Pelanggan

No : 04/MKT/KP/Lokal/V/2020

A. Keluhan Pelanggan			
1. Keluhan yang diterima dari Pelanggan			
PT.Sinar Sejahtera Mandiri - Semarang Meja Soho T-1010 maple tinggi kaki meja tidak sesuai standart Jumlah 7 unit meja Barang yang dikirim tinggi 700 mm sedangkan standart 750 mm Kode produksi : 190823039981 , 190827049698, 190827049696			
2. Penerima Keluhan			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
29 Mei 2020	Andrianto	CO of ASS	
B. Tindakan Perbaikan / Pencegahan			
1. Tindakan Perbaikan/Pencegahan yang dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab yaitu :			
Nama	Department	Tanda Tangan	
A. Yuni.	QC	 	
2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang ketidaksesuaian :			
Stok komponen Leg Meja Soho T-1010 Spek lama masih ada, dan hasil proses Assemblingnya tercampur dengan Leg Soho T-1010 Spek baru.			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
3. Rencana tindakan/pencegahan yang dilakukan			
<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Memastikan Stock komponen Leg Stock lama di Gudang PPI tidak ada. ⊙ Memastikan Untuk proses Selanjutnya sudah menggunakan Spek Baru. ⊙ Mengganti Profile Spek lama dengan yang Spek Baru. 			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
4. Rencana tanggal penyelesaian tindakan perbaikan/pencegahan : 15 JUNI 2020.			
C. Kaji ulang efektifitas			
1. Penyelesaian tindakan perbaikan / pencegahan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil :			
Efektif / tidak efektif			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
23-6-2020.	Andrianto	C.O.	

PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk
Dept. Marketing
Jln. Industri III no 5 Leuwigajah-Cimahi
Formulir Keluhan Pelanggan


No : 04/MKT/KP/Lokal/VI/2020

A. Keluhan Pelanggan			
1. Keluhan yang diterima dari Pelanggan			
PT. Wira Agung Jaya Abadi - Padang Kursi Kasai warna merah tidak ada leg plastik cap 1 pc Kode Produksi : 191105006291 PO no 00748 tanggal 3 Juni 2020			
2. Penerima Keluhan			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
26 Juni 2020	Andrianto	CO of ASS	
B. Tindakan Perbaikan / Pencegahan			
1. Tindakan Perbaikan/Pencegahan yang dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab yaitu :			
Nama	Department	Tanda Tangan	
Ahmad Yuni.	QC	 	
2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang ketidaksesuaian :			
Saat proses penyetalan Balancing produk tersebut, leg plastik pecah dan lolos Inspeksi produksi dan QC.			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
3. Rencana tindakan/pencegahan yang dilakukan			
1. Di Informasikan ke Suplier leg plastik mengenai masalah tersebut. 2. produksi dan QC mengecek hasil proses pemasangan leg plastik dan proses Balancing produk tersebut.			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
4. Rencana tanggal penyelesaian tindakan perbaikan/pencegahan : 29 - 06 - 2020.			
C. Kaji ulang efektifitas			
1. Penyelesaian tindakan perbaikan / pencegahan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil :			
Efektif / tidak efektif			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
29-6-2020	Andrianto	C.O	

PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk
 Dept. Marketing
 Jln. Industri III no 5 Leuwigajah-Cimahi

Formulir Keluhan Pelanggan

No : 02/MKT/KP/Lokal/VI/2020

A. Keluhan Pelanggan			
1. Keluhan yang diterima dari Pelanggan			
PT.Sejahtera Wahana Gemilang - Surabaya Kursi ETD 500 warna Hitam O7 tidak ada hidrolis dalam packingcase Kode produksi : 200611010646 No Surat Jalan : SJ 202006041 Tgl 17 Juni 2020.			
2. Penerima Keluhan			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
20 Juni 2020	Andrianto	CO of ASS	
B. Tindakan Perbaikan / Pencegahan			
1. Tindakan Perbaikan/Pencegahan yang dilakukan oleh Manager yang bertanggungjawab yaitu :			
Nama	Department	Tanda Tangan	
Ahmad Yanni	QC		
2. Analisis Manager yang bertanggungjawab tentang ketidaksesuaian :			
Mungkin waktu proses packing, terlewat tidak masuk packing case komponen tersebut / lolos inspeksi produksi & QC.			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
3. Rencana tindakan/pencegahan yang dilakukan			
Pemeriksaan di proses akhir / packing case lebih diperketat - lagi oleh produksi dan QC			
(jika perlu dilanjutkan pada kertas lain)			
4. Rencana tanggal penyelesaian tindakan perbaikan/pencegahan : 24-06-2020			
C. Kaji ulang efektifitas			
1. Penyelesaian tindakan perbaikan / pencegahan tersebut telah dikaji ulang efektifitasnya dengan hasil :			
Efektif / tidak efektif			
Tanggal	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
23-6-2020	Andrianto	c.o.	