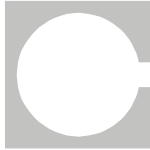


LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi

Judul :

**PROSEDUR
PENANGANAN PELANGGAN
(P-PP)**

No. Dokumen : MKT.P.2

Revisi : 4

Tgl.Efektif : 22 Juni 2018

PENYUSUN

YANG MENYETUJUI

Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
<i>Hendra O.</i>	<i>MKT Mgr.</i>		<i>Timatius J.</i>	<i>MKT Dir.</i>	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

DISTRIBUSI SALINAN TERKENDALI

Management

Sales Distribution

MR

Exim Adm. Staff

MKT Direktur

Marketing Adm. Staff

MKT-Sales Ass. Mgr

Sales Adm. Staff

MKT Ass. Mgr

MKT-Expot Ass. Mgr

Ekspedisi
PPD

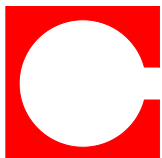
CAP ASLI / SALINAN DI SINI

CAP TERKENDALI / TIDAK TERKENDALI DI SINI

CAP KADALUARSA DI SINI

° Penerima Salinan Terkendali

Garis Bawah Menunjukkan Pemegang Dokumen ini



PROSEDUR PENANGANAN PELANGGAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst. Mkt Mgr	2	MKT. Director	2 Nov 2015
	Asst. Mkt Mgr	3	MKT. Director	27 Nov 2017
	Mkt Mgr	4	MKT. Director	22 Juni 2018

1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua kegiatan penanganan pelanggan, yang meliputi :

- 1.1. Penanganan permintaan informasi mengenai produk, harga, kebijakan marketing, pengiriman dan informasi lainnya yang berasal dari pelanggan.
- 1.2. Penanganan keluhan terhadap pelayanan.
- 1.3. Penanganan keluhan terhadap produk.
- 1.4. Penanganan pemberian discount target dan payment dan penangan keluhan pelanggan terhadap discount target dan payment.

2. TUJUAN

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

3. DEFINISI

3.1. Product Information

Adalah suatu media promosi yang disediakan oleh PT. CINT Tbk. untuk memberikan gambaran yang lengkap tentang produk yang diproduksi.

3.2. Discount Payment

Adalah keringanan yang diberikan oleh PT. CINT Tbk kepada pelanggan apabila pembayaran terhadap barang dilakukan sebelum atau sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang ditentukan dan besarnya ditentukan oleh PT. CINT Tbk

3.3. Discount Target

Adalah keringanan yang diberikan oleh PT. CINT Tbk kepada pelanggan apabila pelanggan tersebut telah mencapai target pembelian yang telah ditetapkan oleh PT. CINT Tbk dan besarnya ditentukan oleh PT. CINT Tbk

3.4. Kebijakan Harga

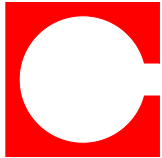
Adalah suatu kebijakan yang ditetapkan oleh PT. CINT Tbk mengenai penetapan harga jual suatu produk pada masa tertentu.

3.5. After Sales Service (ASS)

Adalah sarana pelayanan purna jual yang diselenggarakan oleh PT. CINT Tbk untuk membantu pelanggan dalam mengatasi keluhan teknis tentang produk.

4. KETENTUAN UMUM

- 4.1. Semua penanganan terhadap pelanggan harus sesuai dengan Prosedur ini.
- 4.2. Permintaan / keluhan dari pelanggan yang disampaikan kepada PT.CINT Tbk berupa surat / email dari distributor
- 4.3. Semua permintaan / keluhan dari pelanggan akan didelegasikan kepada pihak – pihak yang terkait dalam internal PT.CINT Tbk maksimal H+1 setelah permintaan / keluhan di terima.
 - 4.3.1. Untuk permintaan *Product Information* akan diteruskan kepada Bagian Promosi
 - 4.3.2. Untuk permintaan Penawaran Harga akan diteruskan kepada Marketing Administration
 - 4.3.3. Untuk keluhan / *complain product* akan diterima oleh Marketing Communication kemudian diteruskan ke internal PT. CINT Tbk (QC dan sales)
 - 4.3.4. Untuk keluhan mengenai service / pelayanan akan diterima oleh Bagian Sales untuk diteruskan kepada bagian yang terkait, misalkan untuk complain terhadap pelayanan angkutan akan diteruskan kepada supplier angkutan.
- 4.4. Keluhan yang disampaikan pelanggan dicatat dalam suatu form khusus keluhan.
- 4.5. Bagian terkait (promosi / Marketing Administration / Sales / QC / Supplier Angkutan) akan memberikan jawaban terkait permintaan / keluhan yang di sampaikan maksimal H+5 (hari kerja) setelah keluhan di terima oleh bagian tersebut.



PROSEDUR PENANGANAN PELANGGAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst. Mkt Mgr	2	MKT. Director	2 Nov 2015
	Asst. Mkt Mgr	3	MKT. Director	27 Nov 2017
	Mkt Mgr	4	MKT. Director	22 Juni 2018

- 4.6. Semua konfirmasi terhadap permintaan / keluhan pelanggan disampaikan melalui email/surat/telepon kepada distributor
- 4.7. Penyampaian konfirmasi terhadap permintaan / keluhan pelanggan harus dilaksanakan secepatnya maksimal H+2 setelah konfirmasi dari internal di terima.

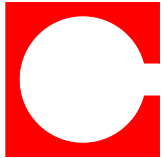
5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. **Marketing Administration** , bertanggung jawab dalam penanganan pelanggan yang berhubungan dengan :
 - 5.1.1. Pembuatan perhitungan discount target dan payment setiap bulan
 - 5.1.2. Permintaan penawaran harga dari pelanggan
- 5.2. **Promotion Officer**, bertanggung jawab dalam penanganan pelanggan yang berhubungan dengan :
 - 5.2.1. Permintaan Product information berupa brosur, katalog, price list dll yang berhubungan dengan barang promosi
 - 5.2.2. Menerima keluhan pelanggan terhadap product information yang berhubungan dengan barang – barang promosi.
- 5.3. **Sales Distribution Officer**, bertanggung jawab dalam penanganan pelanggan yang berhubungan dengan :
 - 5.3.1. Menerima Keluhan Pelanggan terhadap mutu produk
 - 5.3.2. Menerima keluhan pelanggan terhadap pelayanan
 - 5.3.3. Menerima keluhan pelanggan terhadap pelayanan furna Jual
- 5.4. **Marketing Manager**, bertanggung jawab dalam penanganan pelanggan yang berhubungan dengan :
 - 5.4.1. Kebijakan harga.
 - 5.4.2. Penanganan keluhan terhadap perhitungan discount payment dan target.
 - 5.4.3. Penanganan keluhan pelanggan terhadap mutu produk
 - 5.4.4. Penanganan keluhan pelanggan terhadap pelayanan
- 5.5. **Marketing Communication**, bertanggungjawab atas:
 - 5.5.1. Follow up keluhan pelanggan baik kepada internal dan eksternal
 - 5.5.2. Bertanggungjawab atas pengarsipan formulir keluhan pelanggan

6. PROSES

- 6.1. Mengidentifikasi permintaan / keluhan yang masuk,
 - 6.2. Apakah lengkap? Kalau ya lanjutkan dengan proses 6.4 kalau tidak lanjutkan dengan proses 6.3.
 - 6.3. Meminta kelengkapan informasi kepada pelanggan yang bersangkutan
 - 6.4. Mengklasifikasikan jenis permintaan
 - 6.5. Mencatat permintaan / keluhan yang masuk
 - 6.6. Meneruskan permintaan / Keluhan ke bagian terkait.
 - 6.7. Menindaklanjuti permintaan / keluhan kepada pelanggan
- Proses Selesai

7. KONDISI KHUSUS



PROSEDUR PENANGANAN PELANGGAN	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	Asst. Mkt Mgr	2	MKT. Director	2 Nov 2015
	Asst. Mkt Mgr	3	MKT. Director	27 Nov 2017
	Mkt Mgr	4	MKT. Director	22 Juni 2018

8. RECORD

- 8.1. Catatan Keluhan Terhadap Produk.
- 8.2. Perhitungan Discount target dan payment
- 8.3. Product information

9. LAMPIRAN

- 9.1. Form Catatan Keluhan Pelanggan
- 9.2. Form Perhitungan Discount target dan Payment

10. REFERENSI

- 10.1. ISO-9001:2015 element 8.2.1 Komunikasi pelanggan (*Customer communication*)
- 10.2. Quality Manual.

BAB V

SUB PROSEDUR SERVICE RETUR PENJUALAN

1. Ruang Lingkup

Sub prosedur ini mengatur proses retur penjualan dari pelanggan dalam masa garansi, permintaan komponen untuk keperluan perbaikan dan proses pelaporannya.

2. Tujuan

- 2.1 Mengatur proses retur agar dilakukan sesuai dengan ketentuan
- 2.2 Mendukung pencatatan persediaan dan akuntansinya.

3. Ketentuan-ketentuan

- 3.1 Keputusan penerimaan Barang Retur dilakukan oleh Marketing Manager.
- 3.2 Setiap permintaan barang/komponen ke Gudang dalam rangka service, harus sesuai dengan kebutuhannya.
- 3.3 Bagian ASS dalam memenuhi kebutuhan komponen untuk melakukan service harus menggunakan formulir SPBG yang dikeluarkan untuk Gudang IC atau untuk permintaan WIP.
- 3.4 Komponen yang dikeluarkan selain untuk keperluan produksi produk jadi, harus tercatat dan dilaporkan secara berkala.
- 3.5 Pengerjaan servis untuk barang yang bergaransi lamanya 1 tahun dari pembelian, dan garansi kontruksi serta komponen lainnya hanya berlaku untuk pemakaian normal. Diatur berdasarkan ketentuan Service barang bergaransi.

4. Wewenang dan Tanggung Jawab

4.1 Bagian Sales

- ◆ Mengkaji dan memutuskan barang untuk diterima sebagai retur penjualan dari pembeli/agen/distributor.
- ◆ Bertanggung jawab dalam pengiriman kembali barang retur kepada konsumen.
- ◆ Menerbitkan Memo Retur Penjualan (MRP).

4.2 Bagian After Sales Service

- ◆ Menerbitkan Laporan Penerimaan Barang Retur/Sevis (LPBRS)
- ◆ Melakukan permintaan barang sesuai dengan Laporan Penerimaan Barang Retur/Servis (LPBRS).
- ◆ Membuat laporan mutasi barang secara periodik minimal 1 bulan sekali,

- ◆ maksimal setiap tanggal 3 bulan berikutnya.
 - ◆ Bertanggung jawab terhadap kesesuaian jumlah barang yang diminta dari Gudang IC/WIP, barang yang terpakai atau terjual, serta sisa barang yang tidak digunakan.
 - ◆ Bertanggung jawab terhadap jumlah fisik barang dengan catatan barang yang ada.
- 4.3 Bagian Gudang IC dan Gudang WIP
- ◆ Mengeluarkan barang sesuai dengan permintaan ASS.
 - ◆ Membuat dokumen pengeluaran barang sesuai dengan jumlah yang dikeluarkan serta membuat laporan mutasi barangnya.
- 4.4 Bagian Costing-Inventory/Adm-Gudang WIP
- ◆ Memeriksa kesesuaian jumlah barang dengan dokumen yang ada.
 - ◆ Mengecek persediaan yang dikeluarkan untuk ASS dalam MDAX.
 - ◆ Melakukan stock opname secara periodik.
- 4.5 System & Cost Control
- ◆ Berwenang melakukan pemeriksaan kesesuaian secara berkala atas kelengkapan dokumen, catatan, fisik barang sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

5. Proses

A. Barang Tidak Sesuai dilakukan Service/Perbaikan oleh ASS

- 5.1 Bagian Sales menyetujui pengembalian barang dari pembeli/agen/distributor, kemudian bagian ASS menerima barang dan membuat Laporan Penerimaan Barang Retur/Servis (LPBRS) sebanyak 4 rangkap, setelah ditanda tangani oleh bagian ASS dan Mgr Sales, LPBRS didistribusikan kepada :
- LPBRS 1 : ke Pembeli/Agen/Distributor
 - LPBRS 2 : ke bagian Accounting
 - LPBRS 3 : ke Gudang Expedisi
 - LPBRS 4 : arsip ASS
- 5.2 Bagian ASS berdasarkan Laporan Penerimaan Barang Retur/Servis yang sudah di tanda tangan oleh Mgr Sales, membuat Surat Permintaan Barang Gudang (SPBG) dengan dilampiri LPBRS (foto copy).
- 5.3 Bagian Gudang IC dan atau bagian Gudang WIP memeriksa kesesuaian antara SPBG dengan LPBRS, jika sesuai kemudian barang disiapkan dan dicatat dalam kartu stock manual oleh Pemegang Kartu Stock.
- 5.4 Bagian Gudang IC dan atau bagian Gudang WIP mencatat barang yang dikeluarkan dan memberikan keterangan bahwa pemakaian barang ditujukan untuk ASS, dilakukan dalam MDAX.

- 5.5 Kemudian BPBG distribusikan oleh Gudang IC kepada :
- ◆ BPBG-1 : ke ASS bersama dengan barang
 - ◆ BPBG-2 : ke bagian Accounting-Inventory
 - ◆ BPBG-3 : arsip Gudang IC
- 5.6 Kartu Geser didistribusikan oleh Gudang WIP kepada :
- ◆ KG-1 : ke ASS bersama dengan barang
 - ◆ KG-2 : ke bagian Accounting-Inventory
 - ◆ KG-3 : arsip Gudang WIP
- 5.7 Bagian Costing Inventory menerima BPBG atau KG kemudian mencatat dalam mutasi persediaan bulanan baik Raw Material atau pun WIP. Secara bulanan dibuatkan laporan pemakaian bahan dan mutasi persediaan After Service, dan dicocokkan dengan laporan persediaan dari bagian ASS.
- 5.8 Bagian ASS menerima BPBG atau KG bersama dengan barang, kemudian mencatatnya dalam mutasi persediaan. Secara bulanan laporan mutasi persediaan ini diserahkan kepada bagian Costing Inventory untuk keperluan cross cek.
- 5.9 Bagian ASS memperbaiki barang yang seharusnya diperbaiki, dan jika telah selesai bagian Expedisi membuat Surat Jalan Retur/Servis.
- 5.10 Selesai.

B. Barang Retur Diperbaiki oleh Produksi

Untuk barang komplain yang tidak sesuai, yang diputuskan diganti dengan produk baru maka dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- 4.1. Berdasarkan LPBRS yang telah ditanda tangani oleh bagian ASS dan Mgr Sales, Kepala Gudang Expedisi membuat Surat Retur Expedisi (SRE) bersama dengan pengembalian barang yang tidak sesuai ke bagian Produksi disertai dengan copy LPBRS.
- 4.2. SRE harus ditandatangani oleh Manager Produksi dan Manager PPIC, selanjutnya dicatat oleh Adm-Produksi Sie Asembling.
- 4.3. Bagian Produksi memperbaiki barang tersebut, dan kemudian dikirimkan kembali ke Gudang Expedisi sesuai dengan pengiriman hasil produksi biasa. (dalam kondisi ini, hasil produksi tidak dicatat sebagai hasil produksi, hanya dicatat terpisah sebagai Barang Konsumen). Bila dalam perbaikan gunakan material tambahan, maka pemakaian material tersebut harus di catat dalam MDAX, dikeluarkan melalui transfer ke Gudang Sales untuk dikeluarkan SJ dengan nilai tagihan Rp 0 (tergantung ketentuan Returnnya).

- 4.4. Selanjutnya bagian Sales dapat melakukan kembali pengiriman barang kepada pembeli dengan menggunakan Surat Pengantar Barang Jadi disertai dengan keterangan pengiriman barang retur.

C. Barang dikembalikan / Penjualan Batal

Untuk pembatalan penjualan, maka dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- 5.11 Bagian Sales menyetujui pengembalian barang dan menerima pengembalian barang dari pembeli/agen/distributor sebagai pembatalan penjualan, kemudian menerbitkan Memo Retur Penjualan (MRP) sebanyak 5 rangkap dengan ditanda tangani oleh Mgr Sales dan didistribusikan kepada :

- MRP 1 : Bagian Accounting A/R
- MRP 2 : Bagian Accounting Inventory
- MRP 3 : Bagian Finance
- MRP 4 : Gudang Expedisi
- MRP 5 : Arsip Sales

- 5.12 Pencatatan dalam MDAX menggunakan modul Retur Penjualan.