

<b>Subyek</b>	: <b>Customer Complain</b>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Jumlah Halaman	: 1 dari 12

Dibuat oleh:



( Nama ) Khalisha Q  
( Posisi ) *Management Representative*

Disetujui oleh:



( Nama ) Josephine Christine U  
( Posisi ) QMS Manager

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 2 dari 12

No.Revisi	Tanggal	Penjelasan	Nama Pembuat
00	20 Juli 2015	Versi Pertama	Esti S. Sukarsa
01	25 September 2015	1. Perubahan Struktur SOP 2. Penambahan bagan	Esti S. Sukarsa
02	23 Mei 2017	1. Perubahan SOP 2. Revisi poin 5.1, 5.2, 5.3 dan 5.4	Esti S. Sukarsa
03	21 Desember 2017	1. Pergantian Personil Marketing 2. Perubahan Istilah CPAR menjadi CCR	Ria Kusuma D.
04	07 Juli 2023	1. Review dokumen SOP	Ria Kusuma D.
05	29 November 2024	1. Penambahan istilah pada poin 4	Utari
06	30 Mei 2025	1. Perubahan Alur proses dalam menangani <i>customer complain</i> 2. Perubahan Nomor Dokumen dari MKT-02 menjadi MR-05	Khalisha Q

**1. Tujuan :**

Tujuan dari SOP keluhan pelanggan (*customer complain*) di PT Zeus Kimiatama Indonesia adalah untuk menetapkan prosedur penerimaan, dokumentasi, investigasi, dan penyelesaian keluhan pelanggan untuk memastikan penanganan yang tepat waktu, efektif dan tidak terulang kembali, kepuasan pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan.

**2. Ruang Lingkup :**

SOP ini berlaku untuk semua departemen yang terlibat dalam penerimaan dan pengelolaan keluhan pelanggan di fasilitas.

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 3 dari 12

**3. Definisi :**

- 3.1 CCR : *Customer Complain Report*
- 3.2 NCR : *Non-Conformance Report*
- 3.3 PIC : *Person In Charge*
- 3.4 MR : *Management Representative*
- 3.5 QMS : *Quality Management System*
- 3.6 CCAR : *Correction Corrective Action Report*
- 3.7 Keluhan Pelanggan : Masalah atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan terkait produk atau layanan
- 3.8 Hipotesis : Dugaan awal penyebab masalah yang dibuat oleh departemen terkait berdasarkan analisis awal.
- 3.9 *Justification* : Proses verifikasi dan penilaian apakah keluhan pelanggan valid serta perlu ditindaklanjuti berdasarkan bukti dan data yang ada.
- 3.10 RCA : *Root Cause Analysis*, metode untuk mengidentifikasi penyebab utama dari suatu ketidaksesuaian

**4. Referensi :**

ISO 9001:2015 klausul 8

**5. Tanggung Jawab :**

- 5.1 Sales & Marketing : Bertanggung jawab menerima dan mendokumentasikan keluhan pelanggan
- 5.2 Departemen : Bertanggung jawab untuk menyelidiki dan menyelesaikan keluhan Pelanggan (*Person in Charge*)
- 5.3 MR : Bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan evaluasi dan diskusi

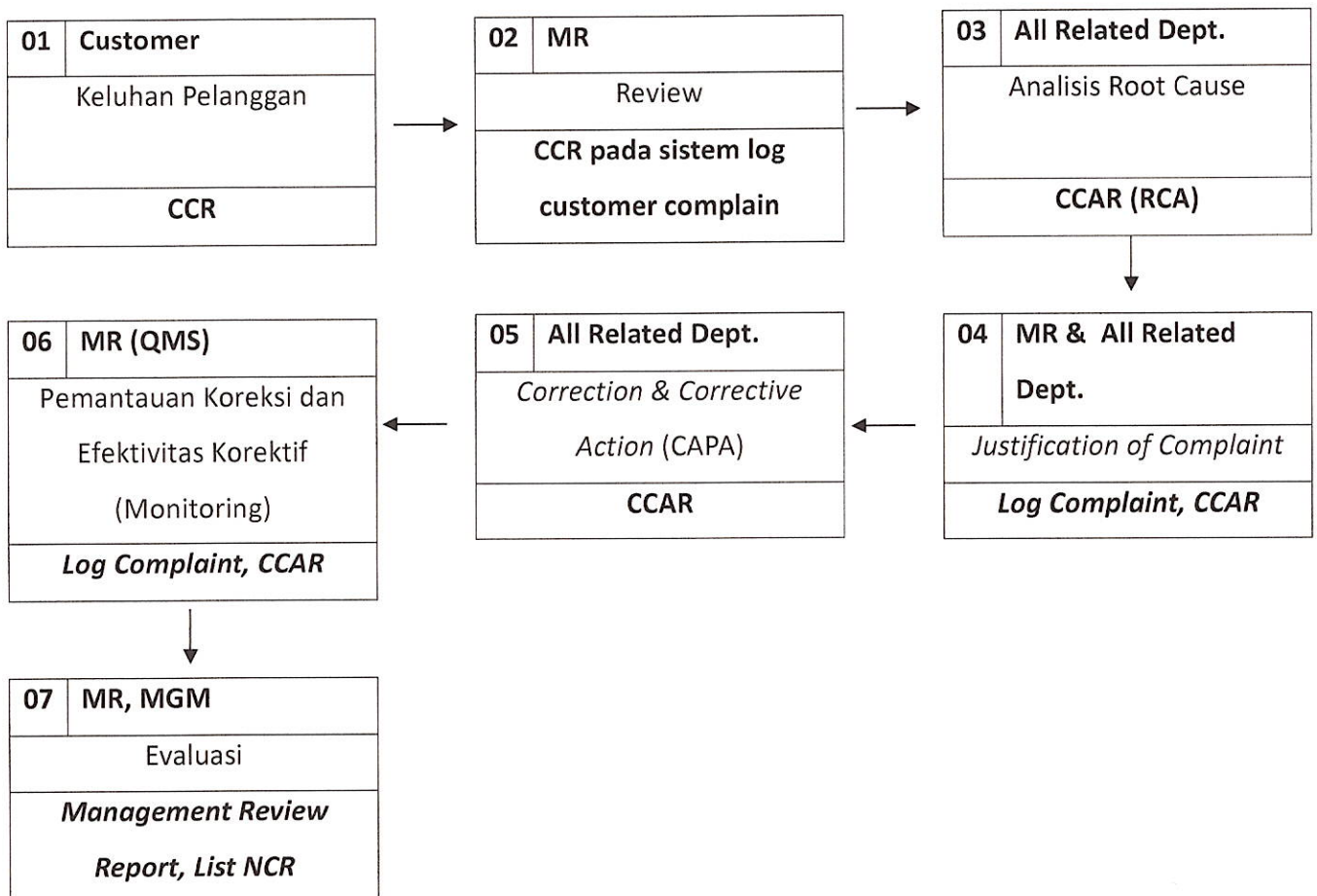
**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 4 dari 12

terkait hasil analisis.

5.4 Manajemen : Bertanggung jawab menetapkan kebijakan dan strategi Penanganan keluhan pelanggan, memastikan efektivitas penyelesaiannya melalui evaluasi berkala, mengawasi implementasi perbaikan, memberikan approval pada keluhan yang membutuhkan kompensasi serta menangani eskalasi keluhan kritikal yang berdampak besar terhadap perusahaan.

**6. Bagan**



**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 5 dari 12

**6.1. Keluhan Pelanggan (Tanda Terima dan Dokumentasi)**

- 6.1.1. *Sales & marketing* menerima keluhan pelanggan melalui saluran yang ditunjuk (misalnya telepon, email dan lisan)
- 6.1.2. *Sales & Marketing* meminta *customer* untuk mengisikan keluhan pada Formulir CCR (*Customer Complain Report*) dan kemudian ditandatangani oleh pihak *customer*.
- 6.1.3. *Sales & Marketing* registrasi CCR pada Google Form (download di <https://digsys.zekindo.co.id>) dengan mendokumentasikan rincian keluhan termasuk informasi nama *sales*, *email*, Departemen, nama *customer*/ekspedisi, nama produk, subjek permasalahan (*Complain\_Nama produk\_Nama customer*), upload CCR, upload bukti keluhan, seperti dokumen, foto, hasil pengukuran, atau catatan inspeksi yang mendukung laporan temuan (*if any*).
- 6.1.4. Catatab: Pelaporan CCR melalui Google Form oleh tim *sales & marketing* tetap wajib dilakukan secara tepat waktu (dalam kurun waktu 1x24 jam setelah keluhan diterima). Namun, apabila keluhan dari *customer* terjadi pada hari libur atau akhir pekan, maka pelaporan diperbolehkan dilakukan pada hari kerja pertama setelah libur.

**6.2. Review**

- 6.2.1. *Management Representative* (MR) menerima CCR lalu memasukkan pengaduan dan keluhan tersebut ke dalam Log *customer complain* (sistem pada *digsys*) dan menetapkan nomor identifikasi keluhan pelanggan (ex: 001/ZKI-CCR/VII/2025).
- 6.2.2. MR melakukan verifikasi dan mengevaluasi kelengkapan bukti dengan memastikan bahwa semua bukti dan data terkait tersedia. Jika bukti belum lengkap, proses investigasi harus dilanjutkan untuk melengkapi data yang diperlukan.

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 6 dari 12

6.2.3. MR mengkategorikan jenis keluhan pelanggan

**a. Kategori Tingkat keparahan pelanggan**

Kategori	Definisi	Contoh
<b>Kritis (<i>Critical</i>)</b>	Keluhan yang berdampak sangat serius, di mana produk atau layanan yang bermasalah dapat mengancam keselamatan, kesehatan, operasional pelanggan secara kritis.	Pencemaran atau Kontaminasi bahan kimia yang berbahaya, produk gagal yang menghentikan produksi pelanggan, ketidaksesuaian dengan regulasi industri, kesalahan labeling produk berisiko tinggi, produk yang tercampur ( <i>mixed-up product</i> )
<b>Mayor (<i>Major</i>)</b>	Keluhan dengan dampak signifikan, namun masih dalam kendali sehingga memungkinkan untuk perbaikan dengan tindakan korektif.	Kesalahan formulasi yang memengaruhi performa tetapi masih bisa diperbaiki, keterlambatan pengiriman yang mengganggu produksi pelanggan, kebocoran kemasan, faktor eksternal yang mempengaruhi performa produk
<b>Minor (<i>Minor</i>)</b>	Keluhan kecil yang tidak berdampak signifikan pada penggunaan produk atau operasional pelanggan.	Kesalahan minor pada kemasan, informasi produk kurang lengkap, Perbedaan warna atau estetika, perbedaan pengukuran yang masih sesuai dengan rentang spesifikasi, kesalahan administratif dalam dokumen pengiriman.

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 7 dari 12

**b. Kategori keluhan berdasarkan aspek yang terlibat**

Kategori	Definisi	Contoh
<b>Quality</b>	Keluhan terkait mutu dan spesifikasi produk.	Produk tidak sesuai dengan spesifikasi, kontaminasi bahan, perubahan warna atau tekstur.
<b>Delivery</b>	Keluhan terkait pengiriman dan ketepatan waktu.	Keterlambatan pengiriman, pengiriman tidak sesuai pesanan, kondisi barang rusak saat diterima.
<b>Packaging</b>	Keluhan terkait kemasan produk.	Kemasan bocor, kemasan rusak, kesalahan dalam jumlah produk dalam satu kemasan.
<b>Document</b>	Keluhan terkait dokumen yang menyertai produk.	Invoice salah, COA ( <i>Certificate of Analysis</i> ) tidak sesuai, MSDS ( <i>Material Safety Data Sheet</i> ) tidak tersedia.

6.2.4. MR (QMS) mengidentifikasi departemen yang bertanggung jawab terhadap masalah atau keluhan pelanggan untuk dilakukan analisis awal.

6.2.5. Departemen yang bertanggung jawab dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Bila keluhan terkait dengan *Quality spesifikasi* dan *performance* produk maka PIC yang bertanggung jawab adalah bagian Produksi, QC & QA, PPD, Supply Chain, OpEx.
- b. Bila keluhan terkait dengan *packaging* maka yang bertanggung jawab adalah bagian Warehouse, Produksi, Delivery, Supply Chain, OpEx.
- c. Bila keluhan terkait dengan Dokumen maka yang bertanggung jawab adalah CS, Sales & Marketing, Procurement, Finance, Accounting, Supply Chain, OpEx.
- d. Bila keluhan terkait dengan pengiriman maka yang bertanggung jawab adalah bagian *Delivery*, CS, Supply Chain, OpEx.

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 8 dari 12

**6.3. Analisis Root Cause**

6.3.1. **Analisa awal terhadap bukti:** Departemen terkait menganalisis penyebab keluhan pelanggan berdasarkan data dan informasi yang tersedia sesuai dengan kriteria standar yang telah ditetapkan (misalnya standar keselamatan, mutu, atau lingkungan). Tahapan ini membantu evaluasi menyeluruh untuk mengonfirmasi bahwa masalah yang dilaporkan memang terjadi.

6.3.2. **Penyusunan Hipotesa:** Departemen terkait menyusun hipotesis awal pada form CCAR/CAPA kolom *root cause* analisis terkait penyebab masalah berdasarkan data yang telah terverifikasi dan menyampaikan hasil analisis kepada MR (Hipotesa sebagai dugaan awal penyebab masalah dengan batas waktu melakukan hipotesis masalah adalah **max 3 hari kerja**).

CATATAN: Untuk kasus keluhan terkait kualitas produk (*quality issue*) yang memerlukan waktu lebih dalam proses analisa akar masalah (misalnya melalui pengujian laboratorium atau investigasi oleh tim QC), maka penyampaian laporan dapat dilakukan melebihi batas waktu 3 hari kerja, dengan catatan disertai penjelasan alasan keterlambatan secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

6.3.3. MR (QMS) meninjau hipotesa yang telah disusun oleh departemen terkait dan melakukan verifikasi Hipotesa.

- **Jika Ya:** Temuan dianggap valid dan dapat dilakukan *resolve complain / correction action*
- **Jika Tidak:** Temuan dinyatakan tidak valid (misalnya bisa menjadi *false positive*) atau perlu investigasi tambahan untuk memperoleh bukti yang lebih lengkap.

6.3.4. Investigasi lanjutan:

- **Jika diperlukan diskusi lanjutan,** MR akan mengkoordinasikan **meeting investigasi lanjutan** dengan departemen terkait untuk membahas lebih lanjut hasil analisis (dapat

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 9 dari 12

menggunakan metode analisis akar penyebab (misalnya, *5 Why, fishbone diagram, dll*) untuk mendalami dan menemukan faktor utama yang menyebabkan masalah.

- **Jika meeting tidak diperlukan**, makan analisis akan dilakukan secara transparan melalui Q&A via email antara MR, Departemen terkait.

6.3.5. Sales & Marketing berperan sebagai perantara diskusi internal antara departemen terkait dengan customer.

6.3.6. MR akan melakukan regular *reminder* untuk mengingatkan masing-masing PIC.

6.3.7. Hasil investigasi dan analisis dicatat dan disusun sebagai rekomendasi solusi untuk menyelesaikan keluhan pelanggan (CAPA).

**6.4. Justification of complain**

6.4.1. Hasil investigasi dan analisis masalah akan dijustifikasi Bersama oleh Departemen terkait dan QMS lalu diinformasikan oleh sales & marketing kepada *customer*.

Catatan: Gunakan komunikasi yang empatik dan transparan, jelaskan bahwa produk yang dikomplain telah melalui pemeriksaan ketat dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

6.4.2. Hasil justifikasi dapat dikategorikan menjadi:

**1. Yes, need compensation**

a. Komplain valid dan memerlukan kompensasi, baik berupa:

- *Credit note*
- *Good replacement* (pengiriman ulang produk)

b. Batas Approval:

- Nilai kompensasi ≤ Rp 5.000.000: disetujui oleh BU Head
- Nilai kompensasi > Rp 5.000.000: wajib mendapat persetujuan Direktur Operasional

**2. Yes, without compensation**

a. Komplain valid, namun tidak memerlukan kompensasi (contoh: isu minor, tidak berdampak signifikan, sudah tertangani tanpa kerugian).

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 10 dari 12

b. *Customer* diinformasikan dan kasus dianggap selesai.

**3. No (Unjustified Complaint)**

a. Komplain tidak valid berdasarkan hasil investigasi (misalnya: kesalahan di pihak *customer*, kualitas sesuai spesifikasi).

b. Namun, apabila ada pertimbangan bisnis (misalnya relasi strategis dengan *customer*, intervensi internal manajemen), *Goodwill* masih bisa diajukan (silahkan merujuk pada SOP *Goodwill*).

6.4.3. Jika keluhan dinyatakan valid, proses selanjutnya adalah CAPA (*Correction and Corrective Action*).

6.4.4. Jika keluhan tidak valid, sales & marketing akan memberikan penjelasan kepada *customer* dengan alasan yang jelas, sopan dan profesional tentang kemungkinan kesalahan yang terjadi, berikan tips atau rekomendasi terkait penggunaan yang benar.

6.4.5. Proses penyelesaian hingga justifikasi pelanggan ditargetkan kurang lebih **30 hari kalender**, kecuali untuk kasus yang kompleks dan memerlukan penanganan lebih lanjut.

6.4.6. Meskipun batas waktu maksimal penyelesaian keluhan pelanggan (mulai dari pelaporan hingga justifikasi kepada *customer*) adalah **30 hari kalender**, namun diharapkan seluruh tim dapat berupaya untuk menyelesaikan setiap keluhan secara cepat, efektif, dan efisien, tanpa mengabaikan kualitas analisis dan solusi yang diberikan. Prinsip utama yang dijunjung adalah kepuasan pelanggan dan kecepatan respon, sehingga koordinasi lintas departemen menjadi kunci keberhasilan dalam penyelesaian setiap *case* yang terjadi.

**6.5. Correction & Corrective Action (CAPA)**

6.5.1. Setelah dianalisa akar permasalahan oleh pihak-pihak terkait dan dijustifikasi keluhan oleh pelanggan. Maka selanjutnya, departemen yang bertanggung jawab melakukan program perbaikan (*Correction*) dan Pencegahan (*Corrective*) agar masalah yang sama

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 11 dari 12

tidak terjadi kembali.

6.5.2. Departemen yang bertanggung jawab melengkapi form CAPA

**a. Correction Action:**

- **Tindakan perbaikan** merupakan langkah cepat yang diambil untuk mengatasi keluhan pelanggan saat ini dengan memastikan pelanggan menerima solusi segera, seperti penggantian barang atau kompensasi.
- Departemen terkait menerapkan solusi yang telah disepakati dan Tim Sales & Marketing menginformasikan kepada pelanggan terkait solusi yang telah diberikan.
- Jika pelanggan menyatakan keluhannya telah terselesaikan, *Case* keluhan pelanggan ditutup dalam sistem.

**b. Corrective Action:**

- Menerapkan tindakan pencegahan yang bertujuan untuk mencegah keluhan yang sama terjadi di masa depan.
- Dokumentasi hasil tindakan korektif dan evaluasi efektivitasnya setelah implementasi.

**c. Waktu penyelesaian:**

Kriteria	Kritikal	Major	Minor
<b>Waktu Tindakan perbaikan</b>	Maksimal <b>1x24 Jam</b> setelah keluhan diterima.	<b>Maks 1 minggu</b> tergantung tingkat keparahan.	<b>Maks 2 minggu</b> tergantung kompleksitas masalah.
<b>Tindakan Pencegahan/ Korektif</b>	Tindakan darurat segera dilakukan untuk menghindari dampak lebih lanjut.	Korektif dilakukan sesuai prosedur agar tidak terjadi kembali	Korektif dilakukan dengan evaluasi agar lebih efisien di masa depan.

**PT ZEUS KIMIATAMA INDONESIA**

Subyek	: <i>Customer Complain</i>		
Tipe Dokumen	: SOP	Tanggal Efektif	: 02 Januari 2013
Nomor Dokumen	: MR-05	Tanggal Review	: 30 Mei 2025
Nomor Revisi	: 06	Halaman	: 12 dari 12

**6.6. Pemantauan *correction* dan *corrective* (Monitoring)**

- 6.6.1 MR melakukan verifikasi awal terhadap implementasi tindakan perbaikan untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana koreksi.
- 6.6.2 MR Memantau implementasi tindakan korektif dalam jangka waktu tertentu untuk memastikan permasalahan tidak muncul kembali.
- 6.6.3 MR Melaporkan hasil evaluasi efektivitas tindakan korektif kepada manajemen.
- 6.6.4 Setiap tindakan pencegahan yang sudah dilakukan akan dilihat efektivitasnya Laporan terkait keluhan pelanggan dan tindakan perbaikan akan disampaikan kepada manajemen secara berkala.

**6.7. Evaluasi**

- 6.7.1 MR melakukan evaluasi berkala terhadap pola keluhan untuk perbaikan proses atau produk di masa depan.
- 6.7.2 Laporan hasil evaluasi keluhan, efektivitas tindakan korektif, serta rekomendasi perbaikan akan disampaikan kepada manajemen dalam Rapat Koordinasi (Rakor)/ Z Forum dan *Management Review*.
- 6.7.3 Hasil evaluasi dapat digunakan untuk memperbarui prosedur, meningkatkan standar kualitas, serta mengembangkan strategi pencegahan terhadap potensi keluhan di masa depan.