



PT. BERLIAN JASA TERMINAL INDONESIA

NOMOR DOKUMEN

REVISI

P - KOM - 06

00

JUDUL :

TANGGAL TERBIT

HALAMAN

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

01 September 2015

1 dari 3

PEMILIK PROSES
Divisi Komersial

DIKETAHUI OLEH
Management Representative

DISETUJUI OLEH
Direktur Operasi dan Teknik

Tanda Tangan

IMAM GHAZALI

Tanda Tangan

STEFANUS KASAROE

Tanda Tangan

ARIEF PRABOWO

I. SEJARAH

REVISI	TANGGAL	URAIAN

II. TUJUAN

Menjelaskan alur proses penanganan keluhan pelanggan di Lingkungan Kerja PT. BJTI agar proses tersebut dapat berjalan secara efektif sesuai dengan peraturan yang berlaku

III. RUANG LINGKUP

3.1 Penanganan keluhan pelanggan

IV. REFERENSI

4.1 Persyaratan ISO 9001:2008 elemen 7.2.3

4.2 Peraturan Pemerintah No 50 Tahun 2012

V. DOKUMEN TERKAIT

NO	JENIS DOKUMEN	NAMA DOKUMEN	NOMOR DOKUMEN
01	Formulir	Nota Dinas	F - MR - 01 - 06
02	Formulir	Laporan Tindakan Perbaikan	F - MR - 06 - 01

VI. DEFINISI

Tidak ada

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen : P - KOM - 06 Tanggal terbit : 01 September 2015 Revisi : 00 Halaman 2 dari 3

VII. 1. Penanganan keluhan pelanggan

Penanggung Jawab	Alur Proses	Uraian Proses	Target	Keterangan
Pengguna Jasa				
Manager Perenc & Bina Pelanggan		Pengguna jasa menyampaikan keluhan secara tertulis, kepada Penanggung Jawab Divisi terkait. Penanggung Jawab menindaklanjuti surat keluhan dengan meneruskan ke Divisi Komersial - VP Komersial.		
Manager Perenc & Bina Pelanggan		VP Komersial mendisposisi / menginformasikan ke Manajer Perencanaan dan Bina Pelanggan untuk menganalisa keluhan pelanggan. Manajer Perencanaan dan Bina Pelanggan menganalisa penyebab keluhan pelanggan dan membuat usulan tindakan perbaikan. Selanjutnya usulan tersebut disampaikan ke VP Komersial.		Tindakan perbaikan yang diajukan meliputi : a. tindakan perbaikan untuk dampak yang ditimbulkan dari keluhan yang disampaikan b. Tindakan perbaikan untuk pencegahan agar tidak terjadi keluhan yang sama di kemudian hari.
VP Komersial		VP Komersial menganalisa usulan tindakan perbaikan,		
VP Komersial		-Jika tidak setuju, maka VP Komersial akan mendisposisi rework ke Manager Perencanaan dan Bina Pelanggan untuk penyempurnaan		
Manager Perenc & Bina Pelanggan		-Jika setuju, maka VP Komersial akan mendisposisi ke Manager Perencanaan dan Bina Pelanggan untuk dibuatkan Nota Dinas Pengantar		
Penanggung Jawab Manager Perenc & Bina Pelanggan		Manager Perencanaan dan Bina Pelanggan membuat Nota Dinas (ND) Pengantar dari VP Commercial yang ditujukan ke Direksi untuk dimintakan persetujuan. VP Komersial menandatangani Nota Dinas Pengantar dan meneruskannya ke Manager Perencanaan dan Bina Pelanggan untuk disampaikan ke penanggung jawab dari Divisi Terkait sebagai pedoman pelaksanaan tindakan perbaikan dengan tembusan Manajemen Representative. Selama pelaksanaan tindakan perbaikan, Manager Perencanaan dan Bina Pelanggan dengan bantuan Manajemen Representative ikut memonitor tindakan perbaikan.		
Penanggung Jawab				
Penanggung Jawab				

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

No. Dokumen : P - KOM - 06 Tanggal terbit : 01 September 2015 Revisi : 00 Halaman : 3 dari 3

VIII. IDENTIFIKASI BAHAYA, PENILAIAN RISIKO DAN PENGENDALIAN

(HIRADC : HAZARD IDENTIFICATION, RISK ASSESSMENT AND DETERMINED CONTROL)

NO KODE	AKTIFITAS	VARIABEL RISIKO	PENILAIAN RISIKO			KLASIFIKASI RISIKO
			NILAI TINGKAT KEPARAHAN (SEVERITY)	NILAI FREKUENSI KEJADIAN (LIKELIHOOD)	NILAI LEVEL RISIKO	
	Aktifitas Administrasi	Ergonomic : pekerja sakit punggung, sakit pinggang, tangan dan kaki kram, sakit leher-- Radiasi : mata lelah, kepala pusing	1	3	3	Rendah

KRITERIA EVALUASI

NILAI TINGKAT KEPARAHAN (SEVERITY)	KONDISI	NILAI FREKUENSI KEJADIAN (LIKELIHOOD)	KONDISI
5	Amputasi, retak/patah tulang berat, keracunan, cedera ganda, luka parah, kanker, penyakit kronis, penyakit yang mematikan, kehilangan waktu efektif 1 hari-buruh atau lebih, kerugian material Rp. 50 juta atau lebih	5	Kecelakaan terjadi lebih dari sekali dalam setahun, terdapat beberapa laporan mengenai kecelakaan-kecelakaan yang terjadi pada kondisi yang sama
3	Luka bakar ringan, pingsan, terkilir, retak tulang ringan, tull, sakit kulit, asma, sakit pinggang, sakit permanen, kehilagan waktu efektif kurang dari 1 hari-buruh, kerugian material kurang dari Rp. 50 juta	3	Kecelakaan terjadi dalam setahun, terdapat beberapa laporan mengenai insiden-insiden yang terjadi pada kondisi yang sama
1	Luka ringan, tergores, iritasi mata karena debu, mual, sakit kepala, sakit sementara	1	Tidak pernah atau tidak mungkin terjadi, tidak ada catatan bahwa kecelakaan/insiden pernah terjadi

KLASIFIKASI RISIKO

NILAI	KLASIFIKASI	TINDAKAN YANG DIPERLUKAN
1-3	1 = Tolerable risk	Sistem pengendalian dan kepedulian karyawan telah memadai, tidak perlu tindakan tambahan. Perlu dipertimbangkan pengendalian operasi yang lebih ekonomis
4-9	2 = Moderate risk	Perlu diupayakan tindakan tambahan yang ekonomis untuk menurunkan resiko. Evaluasi tambahan perlu dilakukan apabila severity=5 untuk memastikan bahwa kemungkinan terjadinya resiko adalah minimal
10-25	3 = Intolerable risk	Perlu perbaikan sistem pengendalian untuk menurunkan resiko. Pekerjaan harus dilarang atau dihentikan sebelum sistem pengendalian diperbaiki

RENCANA PENGENDALIAN

NO	U R A I A N
1	Eliminasi
2	Substitusi
3	Rekayasa Engineering
4	Pembuatan prosedur
5	Pengadaan Infrastruktur
6	Sosialisasi pelatihan
7	Sasaran dan program Manajemen
8	Pemantauan dan Pengukuran