

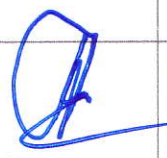
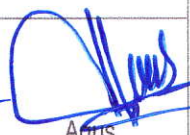




No. Dokumen QP -2210 - 02	<b>PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PEMESAN</b>	Tanggal : 17 Juni 2019
Rev. / Ed. : 00/2019		Halaman : 1 dari 7

## **PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PEMESAN**

Lembar Status Revisi						
						
00/2019	17 Juni 2019	First Issue	Muslimin	Sismiadi	Samsuri	Agus Hasanuddin
Rev/Ed	Tanggal	Uraian Revisi	Henneko P			
			Manajer Pemasaran & Penj.	Sistem Manajemen	General Manager Pemasaran & Penj.	Sekretaris Perusahaan
			Disiapkan	Diperiksa	Disetujui	Disahkan



No. Dokumen QP –2210 - 02	<b>PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PEMESAN</b>	Tanggal : 17Juni 2019
Rev. / Ed. : 00/2019		Halaman : 2 dari 7

#### 1. Maksud dan Tujuan

Prosedure ini menjelaskan tentang pengukuran kepuasan pemesan

#### 2. Referensi

- Integration Manual PT Boma Bisma Indra (Persero) in according with ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, ISO 45001 : 2018, Dokumen No. IMS-1100-01 Rev.0, Ed.2019

#### 3. Definisi

Pengukuran kepuasan pemesan adalah suatu cara untuk mengukur bahwa :

- a. Persyaratan khusus mengenai pengukuran kepuasan pemesan yang diminta oleh Pemesan di dalam kontrak dapat terpenuhi.
- b. Jika tidak ada persyaratan khusus mengenai kepuasan pemesan yang diminta oleh Pemesan di dalam kontrak, maka PT. BBI akan menyajikan data berupa surat pernyataan kepuasan yang dikeluarkan oleh pemesan berupa sertifikat atau data-data informasi lainnya.
- c. Jika tidak ada data surat pernyataan kepuasan dari pemesan sebagaimana yang tertera pada point b, maka PT. BBI akan mengadakan pengukuran sendiri (self assessment) terhadap aspek kualitas (quality), penyerahan (delivery), pengaduan pemesan selama masa garansi (customer's claim during warranty period) dan aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat order berlangsung (health & safety aspects during on going process order)

#### 4. Tanggung Jawab

- 4.1. Sales Manager bersama fungsi terkait bertanggung jawab menyiapkan pelaksanaan pengukuran kepuasan Pemesan yang akan dilakukan oleh Pemesan jika ada persyaratan khusus mengenai pengukuran kepuasan Pemesan di dalam kontrak.
- 4.2. Jika tidak ada persyaratan khusus mengenai pengukuran kepuasan pemesan sebagaimana yang dipersyaratkan dam kontrak, maka Sales Manager bertanggung jawab untuk menyajikan bukti berupa surat pernyataan kepuasan yang dikeluarkan oleh pemesan berupa sertifikat atau data informasi lainnya.
- 4.3. Jika Sales Manager tidak bisa menyajikan data sebagaimana yang dipersyaratkan pada point 4.2 tersebut, maka Sales Manager akan mengadakan pengukuran sendiri (self assessment) terhadap aspek kualitas (quality), Penyerahan (delivery), pengaduan pemesan selama masa garansi (customer's claim during warranty period) dan aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat order berlangsung (health & safety aspects during on going process order)
- 4.4. Untuk kepentingan pengukuran dan analisa tingkat kepuasan pelanggan tersebut fungsi akan menyiapkan register/list untuk :
  - 4.4.1. Customer Complain during process ( sesuai NCR register / list yang disiapkan oleh QA untuk masing masing order
  - 4.4.2. Customer Feed back
  - 4.4.3. Customer Complain after delivery



No. Dokumen QP -2210 - 02	<b>PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PEMESAN</b>	Tanggal : 17 Juni 2019
Rev. / Ed. : 00/2019		Halaman : 3 dari 7

5. Prosedure

- 5.1. Sales Manager menginformasikan kepada fungsi terkait mengenai system pengukuran kepuasan Pemesan.
  - 5.2. Jika dalam kontrak ada persyaratan khusus yang akan dilakukan pengukuran oleh Pemesan maka Sales Manager bersama-sama fungsi terkait mempersiapkan proses pengukuran oleh Pemesan tersebut.
  - 5.3. Jika dalam kontrak tidak ada persyaratan khusus bahwa Pemesan akan melakukan pengukuran, maka Sales Manager akan menyajikan data berupa surat pernyataan kepuasan yang dikeluarkan oleh pemesan berupa sertifikat atau data lain.
  - 5.4. Jika Sales Manager tidak ada data sebagaimana tertulis pada point 5.3, maka Sales Manager akan melakukan pengukuran sendiri (self assessment) Kepada fungsi terkait terhadap aspek kualitas (quality), penyerahan (delivery), pengaduan pemesan selama masa garansi (customer's claim during warranty period) dan aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat order berlangsung (health & safety aspects during on going process order) sesuai form : QP-2210-02-01
  - 5.5. Pelaksanaan pengukuran sendiri (self assessment) akan dilakukan 2 (dua) kali, dimana pengukuran pertama dilakukan setelah barang diserahkan ke pemesan dan pengukuran kedua dilakukan setelah habis masa garansi jika ada keluhan dari pemesan.
  - 5.6. Sales Manager akan menyampaikan hasil pengukuran / scoring kepada Fungsi terkait. Hasil pengukuran tersebut akan dievaluasi oleh Fungsi terkait untuk bahan improvement.
  - 5.7. Hasil pengukuran sendiri (self assessment) difile di Sales Manager sebagai bahan manajemen review.
6. Flow proses pengukuran kepuasan Pemesan dapat dilihat pada halaman 5 of 6
7. Form
- QP-2210-02-01 : Pengukuran sendiri aspek kualitas (quality), penyerahan (delivery), pengaduan pengaduan pemesan selama masa garansi (customer's claim during warranty Period ) dan aspek keselamatan dan kesehatan kerja pada saat order berlangsung (health & safety aspects during on going Process order)
- QP-2210-02-02 : Berisi tentang daftar keluhan pelanggan selama periode 5 tahun dengan data nomer order, project, nama pemesan
8. Hasil pengukuran sendiri ( self assessment ) diukur berdasarkan nilai score rata-rata dibagi dengan jumlah item yang terukur, dan hasil pengukuran dikategorikan sbb :
- 8.1. Tidak puas =  $1 < \text{Nilai} < 2$
  - 8.2. Puas =  $2 \leq \text{Nilai} \leq 3$
  - 8.3. Sangat puas =  $3 < \text{Nilai} \leq 4$
- Format hasil pengukuran sendiri sesuai form : QP-2210-02-01 pada halaman 6 of 6



No. Dokumen QP –2210 - 02	<b>PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PEMESAN</b>	Tanggal : 17 Juni 2019
Rev. / Ed. : 00/2019		Halaman : 4 dari 7

9. Kriteria penentuan scoring ditentukan sbb :

9.1. Aspek kualitas ( quality )

Pengukuran aspek kualitas diukur berdasarkan jumlah NCR yang terjadi selama proses pelaksanaan order dan penentuan scoring ditentukan sbb :

- Tidak ada NCR, scoring = 4
- Jumlah NCR  $\leq 5$ , scoring = 3
- Jumlah NCR antara 5 s/d 10, scoring = 2
- Jumlah NCR diatas 10, scoring = 1

9.2. Aspek penyerahan ( delivery )

Pengukuran aspek penyerahan diukur berdasarkan perbandingan actual penyerahan dengan jadwal penyerahan yang tercantum dalam kontrak dan penentuan scoring ditentukan sbb :

- Penyerahan lebih awal dari kontrak, scoring = 4
- Penyerahan sesuai kontrak, scoring = 3
- Penyerahan terlambat s/d 2 minggu, scoring = 2
- Penyerahan terlambat lebih dari 2 minggu, scoring = 1

9.3. Aspek Pengaduan Pemesan selama masa garansi (Customer's claim during warranty period)

Pengukuran aspek pengaduan Pemesan diukur berdasarkan jumlah pengaduan dari Pemesan selama masa garansi dan penentuan scoring ditentukan sbb :

- Tidak ada pengaduan, scoring = 4
- Pengaduan  $\leq 5$ , scoring = 3
- Pengaduan antara 5 s/d 10, scoring = 2
- Pengaduan  $\geq 10$ , scoring = 1

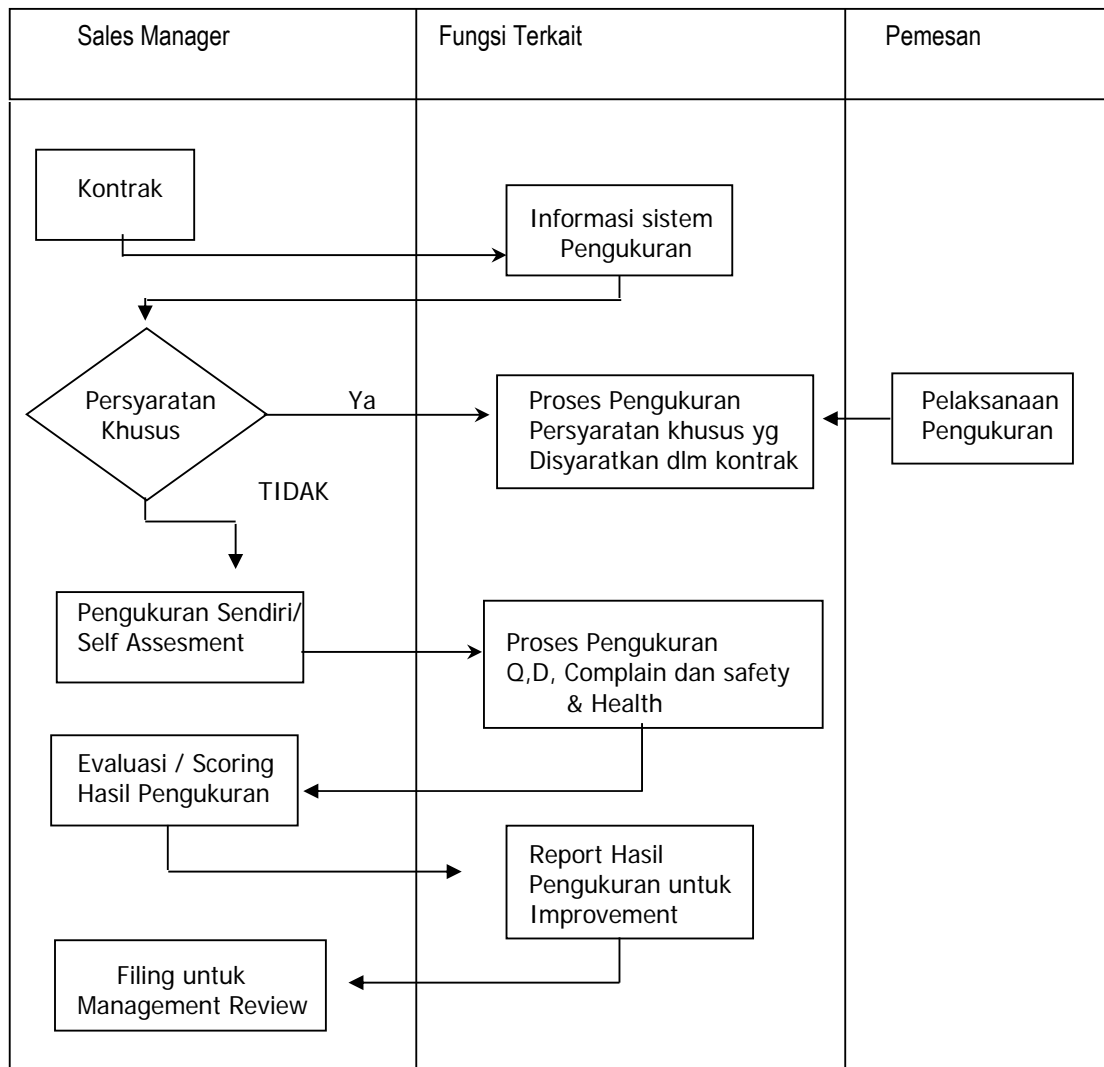
9.4. Aspek Keselamatan dan kesehatan kerja selama order berlangsung (health & safety aspect during running order) dan penentuan scoring ditentukan sbb :

- Tidak ada kecelakaan kerja (Zero Accedient) = 4
- Luka ringan (First aid case) & Perawatan medis (Medical Treatment) = 3
- Kehilangan Jam Kerja (Lost Time Injury) = 2
- Meninggal (Fatality) = 1



No. Dokumen QP –2210 - 02	<b>PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PEMESAN</b>	Tanggal : 17Juni 2019
Rev. / Ed. : 00/2019		Halaman : 5 dari 7

Flow Proses Pengukuran Kepuasan Pemesan





No. Dokumen QP -2210 - 02	<b>PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PEMESAN</b>	Tanggal : 17Juni 2019
Rev. / Ed. : 00/2019		Halaman : 6 dari 7

Form : QP-2210-02-01

Hasil Pengukuran sendiri ( self assessment )

No. Order	No. Pengukuran	Tanggal Pengukuran

No	Aspek	Hasil Pengukuran	Score
1	Kualitas ( Quality )		
2	Penyerahan ( Delivery )		
3	Pengaduan Pemesan selama masa garansi (Customer's claim during warranty period)		
4	Aspek Keselamatan dan kesehatan kerja pada saat order Berlangsung (Health & Safety aspect during on going Process order)		
	Total score		

Hasil Pengukuran = Total Score =      =  
Item yang terukur

Divisi / Fungsi yang terukur

Diukur Oleh  
Sales Manager

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**PT Boma Bisma Indra** (Persero)

No. Dokumen QP -2210 - 02	<b>PROSEDUR PENGUKURAN KEPUASAN PEMESAN</b>	Tanggal : 17Juni 2019
Rev. / Ed. : 00/2019		Halaman : 7 dari 7

Form : QP-2210-02-02

Daftar Keluhan Pelanggan Periode Tahun (... sampai ...)

No.	Tgl	No. Order	Project	Pemesan	Keluhan	Fungsi Terkait