

Kategori Keluhan

Panduan Modul: Kategori Keluhan

Lokasi Modul

Pengaturan > CRM > Kategori Keluhan

Tujuan Modul

Modul **Kategori Keluhan** berfungsi untuk membuat dan mengelola daftar standar dari jenis-jenis keluhan yang diterima dari pelanggan. Tujuannya adalah untuk mengklasifikasikan setiap keluhan yang masuk ke dalam kategori yang spesifik (contoh: *Masalah Kemasan, Produk Cacat, Isu Pengiriman*) agar dapat ditangani, dilacak, dan dianalisis secara lebih efektif oleh tim layanan pelanggan (customer service).

1. Tampilan Utama (Daftar Kategori Keluhan)

Halaman utama menampilkan semua kategori keluhan yang telah terdaftar dalam sistem.

Penjelasan Tampilan

- **Filter Pencarian:** Memungkinkan pencarian cepat berdasarkan nama kategori keluhan.
- **Tabel Daftar:**
 - **Checkbox:** Kotak centang untuk memilih satu atau lebih kategori yang akan dihapus.
 - **No.:** Nomor urut.

- **Nama Kategori Keluhan:** Nama deskriptif dari kategori keluhan (contoh: End User - Product Performance Issues).
- **Urutan:** Angka yang menentukan urutan tampilan kategori.

- **Tombol Aksi:**

- **Kategori Keluhan Baru:** Membuka formulir untuk membuat kategori baru.
- **Hapus:** Menghapus kategori yang telah dipilih.

2. Halaman Tambah Kategori Keluhan

Formulir ini digunakan untuk menambahkan kategori keluhan baru ke dalam master data.

Penjelasan Tampilan

- **Nama Kategori Keluhan:** Field untuk memasukkan nama dari kategori keluhan (wajib diisi).
- **Urutan:** Pilihan dropdown untuk menentukan urutan tampilan.
- **Tombol:**
 - **Simpan:** Untuk menyimpan data kategori baru.
 - **Batal:** Untuk membatalkan proses.

3. Langkah-langkah Menambahkan Kategori Keluhan Baru

1. Dari halaman utama, klik tombol **Kategori Keluhan Baru**.
2. Isi **Nama Kategori Keluhan** dengan deskripsi yang jelas (contoh: Distributor - Late Delivery).
3. Pilih **Urutan** yang sesuai.
4. Klik tombol **Simpan**.

4. Alur Kerja & Proses Bisnis Terintegrasi

- **Manajemen Tiket Layanan (Ticketing System):** Saat tim customer service membuat tiket baru untuk keluhan pelanggan, mereka akan mengklasifikasikan tiket tersebut menggunakan salah satu kategori yang ada di sini.
- **Eskalasi dan Penugasan:** Kategori keluhan dapat digunakan sebagai dasar untuk aturan eskalasi otomatis. Misalnya, semua keluhan dengan kategori "Produk Cacat" dapat secara otomatis diteruskan ke tim Quality Control.
- **Analisis Akar Masalah (Root Cause Analysis):** Dengan mengelompokkan keluhan, manajemen dapat dengan mudah mengidentifikasi tren masalah. Jika banyak keluhan masuk dalam kategori "Masalah Kemasan", perusahaan tahu bahwa ada masalah sistemik yang perlu diselidiki di area pengemasan.

- **Pelaporan Manajemen:** Data ini menyediakan laporan yang kuat bagi manajemen untuk mengevaluasi kualitas produk, layanan, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

5. Tips & Catatan Penting

- Gunakan skema penamaan yang jelas untuk membedakan sumber keluhan, seperti yang terlihat pada contoh (`End User - ...` vs `Distributor - ...`). Ini sangat membantu dalam segmentasi analisis.
- Field **Urutan** dapat digunakan untuk mengelompokkan kategori yang serupa agar berdekatan dalam daftar, membuatnya lebih mudah dinavigasi.
- Lakukan peninjauan secara berkala terhadap kategori yang ada. Hapus kategori yang tidak lagi relevan atau tambahkan yang baru seiring dengan munculnya jenis keluhan yang berbeda.

Revision #2

Created 21 October 2025 10:28:30 by Muhammad Ali Akbar

Updated 23 October 2025 13:36:56 by Muhammad Ali Akbar