# Pengolahan Keluhan

## Panduan Modul: Pengolahan Keluhan (Complaint Management)

### Lokasi Modul

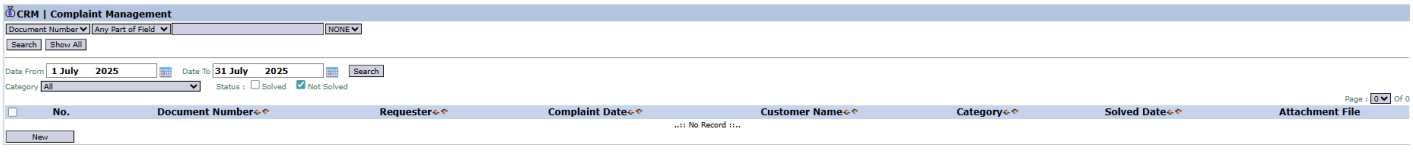
`CRM` > `Pengolahan Keluhan`

### Tujuan Modul

Modul **Pengolahan Keluhan** (*Complaint Management*) berfungsi sebagai sistem terpusat untuk mencatat, melacak, mengelola, dan menyelesaikan setiap keluhan yang diterima dari pelanggan. Penggunaan modul ini membantu perusahaan dalam menangani masalah secara sistematis, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi masalah yang sering berulang pada produk atau layanan.

## 1. Tampilan Utama (Daftar Keluhan)

Halaman utama modul ini menampilkan daftar semua keluhan pelanggan yang telah dicatat di dalam sistem.




### Penjelasan Tampilan

Halaman ini berfungsi sebagai *dashboard* untuk memonitor semua keluhan yang masuk.

- **Filter:** Anda dapat mencari keluhan spesifik berdasarkan `Document Number`, rentang `Date`, `Category`, atau yang paling penting, berdasarkan `Status` (**`Solved`** / **`Not Solved`**).

- **Daftar Keluhan:** Tabel di bawahnya menampilkan ringkasan setiap keluhan, dengan kolom seperti `Document Number`, `Requester`, `Complaint Date`, `Customer Name`, dan `Category`.

### Fungsi Tombol

- **New:** Tombol utama untuk mencatat keluhan baru yang diterima dari pelanggan.

## 2. Langkah-langkah Mengelola Keluhan

Berikut adalah alur kerja lengkap dari mencatat hingga menyelesaikan keluhan pelanggan.

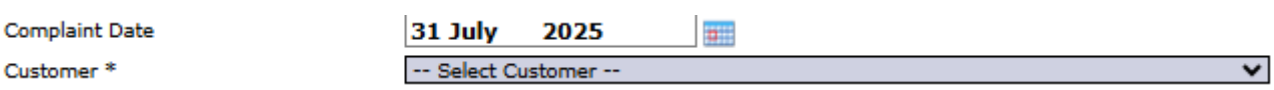
### Langkah 1: Mencatat Keluhan Baru

Dari Tampilan Utama, klik tombol **New** untuk membuka form **Add Complaint Management**. 

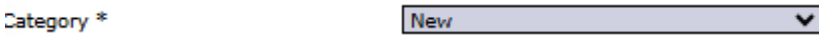

### Langkah 2: Mengisi Detail Keluhan

Isi semua informasi yang relevan pada form yang muncul. Kolom yang ditandai dengan `(*)` wajib diisi.

- **Complaint Date & Customer:** Pilih tanggal keluhan diterima dan nama pelanggan yang mengajukan keluhan dari *dropdown*.



- **Category:** Pilih kategori keluhan yang paling sesuai (misalnya, Kualitas Produk, Keterlambatan Pengiriman, dll.).



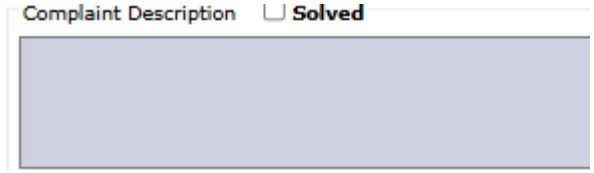

- **Attachment / Reference Documents:** Lampirkan file pendukung (foto, email) atau hubungkan dengan dokumen lain di sistem (seperti nomor faktur atau surat jalan).




- **Item Complained:** Jika keluhan terkait produk spesifik, klik ikon `[+]` dan tambahkan detail produk di bagian ini, seperti `Item Code` dan `Qty`.




- **Complaint Description:** Tuliskan rincian keluhan dari pelanggan secara jelas dan lengkap pada kolom deskripsi.



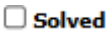

### Langkah 3: Menyimpan Keluhan

Klik tombol **Save** untuk mencatat keluhan baru ke dalam sistem. Statusnya akan otomatis menjadi 'Not Solved' atau 'Belum Selesai'.




### Langkah 4: Memperbarui Status Penyelesaian

Setelah keluhan berhasil ditangani dan solusi telah diberikan kepada pelanggan, buka kembali entri keluhan tersebut, berikan catatan mengenai penyelesaiannya, dan centang kotak **`Solved`**.




## Tips & Catatan Penting

- Gunakan filter **`Status`** pada halaman utama untuk dengan cepat melihat semua keluhan yang masih terbuka (**`Not`**

`Solved`) dan perlu segera ditindaklanjuti.

- Selalu lampirkan bukti pendukung yang relevan menggunakan fitur `Attachment` atau `Reference Documents` untuk memperkuat catatan dan mempermudah investigasi.
- Modul ini adalah alat penting untuk tim **Customer Service**, **Sales**, dan **Quality Assurance** untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan serta produk.

---

Revision #1
Created 31 July 2025 13:47:50 by Sayu
Updated 31 July 2025 13:58:23 by Sayu