

 GEMA SEHAT INDONESIA	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI CARWASH	Tgl. Efektif	
	Revisi	
	Tgl. Revisi	
SOP Penerimaan Mobil Pelanggan	Halaman	1 of 4

1. TUJUAN

Memberikan panduan standar dalam proses penerimaan kendaraan dari pelanggan untuk memastikan data kendaraan, kondisi fisik, dan kebutuhan layanan tercatat dengan akurat dan transparan.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh divisi carwash di bagian Service Advisor.

3. PERALATAN & BAHAN

1. Form penerimaan kendaraan
2. Kamera hp/dokumentasi visual
3. Form serah terima kendaraan
4. Kunci kendaraan & karcis nomor antrian

4. PROSEDUR KERJA

NO	URAIAN PROSEDUR
4.1	Penyambutan & Konfirmasi 4.1.1 Sambut pelanggan dengan sopan dan ramah. 4.1.2 Tanyakan kebutuhan layanan dan arahkan kendaraan ke area penerimaan. 4.1.3 Catat identitas kendaraan: plat nomor, merek, tipe, warna. 4.1.4 Catat nama pelanggan, nomor HP, dan permintaan khusus.
4.2	Pemeriksaan Kondisi Mobil 4.2.1 Lakukan inspeksi fisik kendaraan bersama pelanggan. 4.2.2 Periksa dan catat kondisi eksterior (baret, penyok, cat mengelupas). 4.2.3 Cek kaca dan lampu (retak, pecah). 4.2.4 Periksa interior secara cepat (karpet, jok, barang berharga). 4.2.5 Ambil foto dokumentasi dari 4 sudut dan bagian khusus bila ada kerusakan. 4.2.6 Tandai di form apabila ada kerusakan atau catatan tambahan. 4.2.7 Minta tanda tangan persetujuan pelanggan atas kondisi mobil yang tercatat.
4.3	Konfirmasi Layanan dan Waktu Selesai 4.3.1 Jelaskan kembali layanan yang akan dilakukan. 4.3.2 Informasikan estimasi waktu pengerjaan dan biaya (jika memungkinkan). 4.3.3 Berikan nomor antrian/karcis kendaraan ke pelanggan. 4.3.4 Tempel tag identitas kendaraan pada kaca depan/dashbord.

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)**DIVISI CARWASH****SOP Penerimaan Mobil Pelanggan****4.4 Serah Terima Kendaraan**

- 4.4.1 Pastikan kendaraan diparkir dengan aman di zona antrian.
- 4.4.2 Kunci kendaraan diserahkan ke area administrasi atau SA.
- 4.4.3 Formulir diteruskan ke tim teknis untuk eksekusi pekerjaan.

4.5 Selesai

Proses penerimaan mobil selesai, driver akan memindahkan mobil ke lokasi pencucian

5. STANDAR WAKTU

Maksimal 5 menit untuk penerimaan satu pelanggan.

6. KESELAMATAN & KUALITAS

- 6.1. Selalu konfirmasi barang berharga dalam mobil (HP, dompet, dll).
- 6.2. Tidak diperkenankan membuka bagasi atau laci tanpa izin.
- 6.3. Dilarang memindahkan kendaraan tanpa persetujuan atau form lengkap.
- 6.4. Pastikan kunci dan dokumen tidak tertukar antar unit.

7. PELANGGARAN & SANKSI

Pelanggaran terhadap SOP ini meliputi:

- 7.1. Lalai mencatat kerusakan kendaraan
- 7.2. Tidak mengambil dokumentasi awal
- 7.3. Memberi informasi layanan yang tidak tepat

Sanksi yang diberikan:

- 7.4. Teguran lisan/tertulis.
- 7.5. Evaluasi kinerja.
- 7.6. Pengganti rugi apabila terjadi kehilangan.

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
DIVISI CARWASH
SOP Penerimaan Mobil Pelanggan

8. LANGKAH KERJA STANDAR

1. Pastikan area FO bersih.
2. Sambut pelanggan dengan sopan.
3. Tanyakan kebutuhan layanan.
4. Catat data pelanggan dan kendaraan.
5. Periksa kendaraan bersama pelanggan.
6. Isi form checklist.
7. Berikan estimasi waktu/biaya.
8. Serahkan tanda terima.
9. Simpan kunci di tempat aman.
10. Update ERP/sistem booking.

11. FORM CHECKLIST

No	Langkah Pekerjaan	Selesai	Catatan
1	Sambut pelanggan dengan ramah dan profesional	<input type="checkbox"/>	
2	Verifikasi data pelanggan dan kendaraan	<input type="checkbox"/>	
3	Lakukan pemeriksaan kondisi kendaraan (eksterior & interior)	<input type="checkbox"/>	
4	Jelaskan layanan dan estimasi waktu pengerjaan	<input type="checkbox"/>	
5	Isi form penerimaan kendaraan dengan informasi lengkap	<input type="checkbox"/>	
6.	Isi form penerimaan kendaraan dengan informasi lengkap	<input type="checkbox"/>	
	Berikan bukti penerimaan kendaraan	<input type="checkbox"/>	
	Serahkan kendaraan ke area layanan sesuai	<input type="checkbox"/>	

Catatan khusus:

Nama Operator:.....

Tanggal Pengerjaan:.....

Plat Nomor Kendaraan:.....

 GEMA SEHAT INDONESIA	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI CARWASH	Tgl. Efektif	
	Revisi	
	Tgl. Revisi	
SOP Penerimaan Mobil Pelanggan	Halaman	4 of 4

Catatan:

Standart Operasional Prosedure (SOP) ini akan dievaluasi per periode 6 bulan.

Medan,2025

Dibuat oleh :	Diperiksa Oleh:	Ditinjau & Disetujui oleh :
Organizational Development	Human Capital Manager	Komite Manajemen