

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

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 tekanan angin, keausan ban, posisi dan kekencangan mur 4.2.3 Periksa apakah kendaraan menggunakan velg standar atau modifikasi. 4.2.4 Ambil foto dokumentasi dari 4 sudut dan bagian khusus bila ada kerusakan. 4.2.5 Tandai di form apabila ada kerusakan atau catatan tambahan. 4.2.6 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.

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI SPOORING BALANCING	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Penerimaan Mobil Pelanggan	Tgl. Revisi	
	Halaman	2 of 4

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

Penerimaan dan pemeriksaan selama 10 menit.

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.

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI SPOORING BALANCING	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Penerimaan Mobil Pelanggan	Tgl. Revisi	
	Halaman	3 of 4

8. LANGKAH KERJA STANDAR

1. Persiapan
 - Siapkan form penerimaan & checklist spooring
 - Siapkan alat tulis dan perangkat dokumentasi (kamera/HP)
2. Penyambutan & pencatatan
 - Sambut pelanggan dengan ramah dan profesional
 - Tanyakan keluhan utama terkait stir, arah laju, atau getaran
 - Catat identitas kendaraan: merk, tipe, nopol, KM, dll
 - Konfirmasi layanan: spooring saja atau dengan balancing
 - Tanyakan riwayat modifikasi roda atau kaki-kaki
3. Pemeriksaan kondisi awal
 - Cek tekanan angin ban semua roda
 - Periksa keausan, retak, atau benjolan pada ban
 - Cek posisi mur roda dan velg (standar/modifikasi)
 - Periksa apakah ban pernah ditambal atau diputar
4. Dokumentasi
 - Ambil dokumentasi foto kendaraan (depan, belakang, kiri, kanan)
 - Catat hasil pengecekan pada form checklist
 - Mintakan tanda tangan pelanggan sebagai persetujuan pemeriksaan awal
5. Serah terima ke mekanik
 - Pastikan kendaraan dalam posisi parkir yang aman
 - Serahkan kendaraan beserta form ke teknisi spooring
 - Koordinasikan dengan tim spooring jika ada keluhan khusus

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

6. FORM CHECKLIST

No	Langkah Pekerjaan	Selesai	Catatan
1	Mencatat identitas kendaraan lengkap	☐	
2	Menanyakan riwayat sporing/modifikasi kaki-kaki	☐	
3	Memeriksa tekanan angin ban semua roda	☐	
4	Mengecek kondisi ban (aus, retak, benjol)	☐	
5	Memastikan posisi & kondisi velg (standar/modifikasi)	☐	
6.	Memeriksa tambalan atau rotasi ban sebelumnya	☐	
7	Mengambil dokumentasi kendaraan (depan, belakang, kiri, kanan)	☐	
8	Mengisi & mencetak form checklist untuk pelanggan	☐	

Catatan khusus:

Nama Operator:.....

Tanggal Pengerjaan:.....

Plat Nomor Kendaraan:.....

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