

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

1. TUJUAN

Memberikan panduan standar bagi Service Advisor (SA) dalam proses menerima pelanggan dengan ramah, cepat, dan profesional, guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional bengkel.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh Service Advisor yang bertugas menerima dan mencatat keluhan atau kebutuhan pelanggan.

3. PERALATAN & BAHAN

1. Pulpen
2. Komputer

4. PROSEDUR KERJA

NO	URAIAN PROSEDUR
4.1	Penyambutan awal 4.1.1 Berdiri di area penerimaan saat jam operasional. 4.1.2 Sambut pelanggan dengan senyum, salam, dan bahasa sopan. 4.1.3 Pastikan pelanggan diarahkan ke area parkir atau langsung ke area pemeriksaan bila memungkinkan.
4.2	Identifikasi dan Pencatatan 4.2.1 Tanyakan informasi dasar pelanggan, mulai dari nama lengkap, nomor telepon, plat nomor kendaraan. 4.2.2 Tanyakan tujuan kedatangan dan keluhan pelanggan. 4.2.3 Jika pelanggan membutuhkan informasi, maka berikan penjelasan tentang layanan dan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan jawaban yang jelas, dengan tersenyum dan intonasi suara yang ramah. 4.2.4 Jika pelanggan ingin melakukan layanan (Service) di bengkel Sehat, maka isi data dan unit pelanggan pada sistem SPK (surat perintah kerja) kemudian berikan print out berupa Work Order kepada pelanggan.

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

4.3	Finishing
4.3.1	Setelah pelanggan menyampaikan keluhan dan sudah di data di sistem oleh SA, maka selanjutnya SA memberikan lembar Service Order (keluhan) kepada divisi terkait sesuai dengan layanan pengerjaan pelanggan
4.3.2	Kemudian, SA mengarahkan pelanggan untuk menunggu hasil diagnosa dari divisi terkait untuk mendapatkan informasi tindakan dan biaya dari layanan tersebut. Lalu, SA dapat menyampaikan fasilitas yang tersedia di outlet kepada pelanggan, agar pelanggan dapat menunggu dengan nyaman.

5. STANDAR WAKTU Pengerjaan

Jenis Pengerjaan	Waktu Pengerjaan
Menyambut pelanggan	2 menit
Pencatatan data pelanggan	3 menit
Konfirmasi jadwal/booking	2 menit

6. KESELAMATAN & KUALITAS

- 6.1 Catat semua permintaan khusus pelanggan secara tertulis
- 6.2 Pasti dokumen pelanggan aman dan tidak tercecer.

7. PELANGGARAN & SANKSI

Pelanggaran terhadap SOP ini meliputi:

- 7.1. Tidak menyambut pelanggan dengan sopan.
- 7.2. Tidak mencatat keluhan pelanggan secara lengkap.
- 7.3. Mengabaikan permintaan khusus pelanggan.

Sanksi yang diberikan:

- 7.4. Teguran lisan/tertulis.
- 7.5. Evaluasi kinerja.
- 7.6. Penggantian rugi.

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

8. LANGKAH KERJA STANDAR

1. Persiapan
 - Kenakan seragam lengkap dan name tag.
 - Siapkan formulir penerimaan, alat tulis, atau perangkat digital.
 - Posisi siap di area penerimaan selama jam operasional.
2. Penyambutan pelanggan
 - Sapa pelanggan dengan ramah dan profesional.
 - Tanyakan tujuan kedatangan pelanggan.
 - Berikan senyuman dan kontak mata saat berbicara.
3. Pencatatan & verifikasi data
 - Input data pelanggan baru atau verifikasi pelanggan lama.
 - Catat jenis layanan yang diinginkan.
 - Pastikan seluruh data lengkap dan terbaca jelas.
4. Konfirmasi booking
 - Periksa sistem booking jika ada.
 - Konfirmasi estimasi waktu tunggu jika penuh.
 - Koordinasikan dengan teknisi untuk jadwal pemeriksaan.
5. Penjelasan singkat
 - Informasikan tahapan servis secara singkat.
 - Sampaikan estimasi waktu pengerjaan.
 - Tawarkan tempat duduk/tunggu untuk kenyamanan pelanggan.
6. Serahkan ke tahap selanjutnya
 - Arahkan pelanggan ke teknisi atau bagian pemeriksaan.
 - Pastikan pelanggan merasa dilayani dengan baik.
 - Tutup interaksi dengan ucapan terima kasih.

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

9. FORM CHECKLIST

No	Item Pemeriksaan	Selesai	Catatan
1	Menyambut pelanggan dengan ramah	☐	
2	Data pelanggan dicatat/diverifikasi	☐	
3	Jenis layanan dicatat jelas	☐	
4	Konfirmasi booking/waktu tunggu dilakukan	☐	
5	Penjelasan alur servis diberikan ke 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