

|                                                                                                                                                                                           |              |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
|  <b>GEMA SEHAT INDONESIA</b><br><b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b><br><b>DIVISI CUSTOMER CARE</b> | No. Dok.     |               |
|                                                                                                                                                                                           | Tgl. Dibuat  | 22-April-2025 |
|                                                                                                                                                                                           | Tgl. Efektif |               |
|                                                                                                                                                                                           | Revisi       |               |
| SOP Booking online                                                                                                                                                                        | Tgl. Revisi  |               |
|                                                                                                                                                                                           | Halaman      | 1 of 3        |

## 1. TUJUAN

Memberikan panduan standar bagi Service Advisor dalam menangani proses pemesanan layanan bengkel secara online melalui website, WhatsApp, media sosial, agar proses booking berjalan cepat, akurat, dan responsif.

## 2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh Service Advisor yang bertugas menerima pemesanan pelanggan.

## 3. PERALATAN & BAHAN

1. Perangkat digital (handphone/laptop)
2. Whatsapp business
3. Formulir booking digital/manual

## 4. PROSEDUR KERJA

| NO         | URAIAN PROSEDUR                                                                                                                                                                                                      |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1</b> | <b>Penerimaan Pesanan</b>                                                                                                                                                                                            |
| 4.1.1      | Terima permintaan booking dari pelanggan melalui platform online.                                                                                                                                                    |
| 4.1.2      | Berikan respon maksimal 5 menit selama jam operasional.                                                                                                                                                              |
| 4.1.3      | Kirim format konfirmasi data pelanggan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama</li> <li>- Plat</li> <li>- Jenis kendaraan</li> <li>- Keluhan/jenis layanan</li> <li>- Tanggal &amp; jam kedatangan</li> </ul> |
| 4.1.4      | Cek ketersediaan slot waktu dan teknisi dijadwdwal booking.                                                                                                                                                          |
| <b>4.2</b> | <b>Konfirmasi Booking</b>                                                                                                                                                                                            |
| 4.2.1      | Jika jadwal tersedia, kirim balasan konfirmasi dengan detail kepada pelanggan.                                                                                                                                       |
| 4.2.2      | Masukkan data pelanggan ke sistem booking manual/digital.                                                                                                                                                            |
| 4.2.3      | Kirim reminder via WhatsApp.                                                                                                                                                                                         |
| <b>4.3</b> | <b>Jika Jadwal Tidak Tersedia</b>                                                                                                                                                                                    |
| 4.3.1      | Berikan opsi waktu alternatif terdekat.                                                                                                                                                                              |
| 4.3.2      | Jika pelanggan setuju, lanjutkan ke langkah konfirmasi.                                                                                                                                                              |
| 4.3.3      | Jika pelanggan tidak bisa, catat sebagai pending untuk follow-up.                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                           |              |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
|  <b>GEMA SEHAT INDONESIA</b><br><b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b><br><b>DIVISI CUSTOMER CARE</b> | No. Dok.     |               |
|                                                                                                                                                                                           | Tgl. Dibuat  | 22-April-2025 |
|                                                                                                                                                                                           | Tgl. Efektif |               |
|                                                                                                                                                                                           | Revisi       |               |
| SOP Booking online                                                                                                                                                                        | Tgl. Revisi  |               |
|                                                                                                                                                                                           | Halaman      | 2 of 3        |

|            |                                                                        |
|------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.4</b> | <b>Kedatangan Pelanggan</b>                                            |
| 4.4.1.     | Saat pelanggan datang, sebutkan bahwa kedatangan mereka sudah terdata. |
| 4.4.2.     | Langsung arahkan ke SA untuk proses penerimaan kendaraan.              |
| 4.4.3.     | Update status booking menjadi “Datang”.                                |

## 5. KESELAMATAN & KUALITAS

- 6.1 Catat Gunakan bahasa sopan dan profesional.
- 6.2 Jangan meminta data pribadi berlebihan.
- 6.3 Pastikan jadwal tidak bentrok dengan teknisi.
- 6.4 Semua komunikasi dicatat untuk keperluan layanan pelanggan.

## 6. PELANGGARAN & SANKSI

Pelanggaran terhadap SOP ini meliputi:

- 7.1. Tidak membalas pesan pelanggan.
- 7.2. Salah input jadwal booking.
- 7.3. Tidak reminder.

Sanksi yang diberikan:

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

## 7. LANGKAH STANDAR KERJA

1. Persiapan
  - Siapkan perangkat komunikasi (HP/Laptop) yang aktif dan terhubung internet.
  - Buka seluruh saluran pemesanan online (WhatsApp, Instagram, Website, dll.).
  - Sediakan form isian digital atau manual untuk mencatat permintaan pelanggan.
2. Penerimaan permintaan booking
  - Terima pesan dari pelanggan dengan ramah dan profesional.
  - Catat data pelanggan: nama, nomor HP, tipe kendaraan, dan nomor polisi.
  - Tanyakan keluhan atau kebutuhan layanan yang diinginkan.
3. Penjadwalan booking
  - Periksa ketersediaan slot layanan dan teknisi sesuai tanggal yang diminta.
  - Diskusikan jadwal yang tersedia dengan pelanggan.
  - Konfirmasi final jadwal booking dan jenis layanan.
4. Konfirmasi booking & pengingat
  - Kirim bukti booking digital (format teks atau gambar jika tersedia).
  - Masukkan jadwal pelanggan ke sistem harian atau kalender.
  - Kirim pengingat H-1 jadwal servis melalui WhatsApp/sms.

|                                                                                                                                                                                           |              |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
|  <b>GEMA SEHAT INDONESIA</b><br><b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b><br><b>DIVISI CUSTOMER CARE</b> | No. Dok.     |               |
|                                                                                                                                                                                           | Tgl. Dibuat  | 22-April-2025 |
|                                                                                                                                                                                           | Tgl. Efektif |               |
|                                                                                                                                                                                           | Revisi       |               |
| SOP Booking online                                                                                                                                                                        | Tgl. Revisi  |               |
|                                                                                                                                                                                           | Halaman      | 3 of 3        |

5. Monitoring & tindak lanjut

- Pantau daftar booking harian.
- Jika pelanggan tidak hadir, hubungi untuk klarifikasi/reschedule.
- Simpan catatan riwayat booking untuk evaluasi layanan.

## 8. FORM CHECKLIST

| No | Item Pemeriksaan                              | Selesai                  | Catatan |
|----|-----------------------------------------------|--------------------------|---------|
| 1  | Perangkat komunikasi aktif dan siap digunakan | <input type="checkbox"/> |         |
| 2  | Data pelanggan dicatat lengkap                | <input type="checkbox"/> |         |
| 3  | Jenis layanan/keluhan tercatat dengan jelas   | <input type="checkbox"/> |         |
| 4  | Jadwal booking dikonfirmasi ke pelanggan      | <input type="checkbox"/> |         |
| 5  | Booking dimasukkan ke sistem/kalender harian  | <input type="checkbox"/> |         |
| 6  | Bukti booking dikirim ke pelanggan            | <input type="checkbox"/> |         |
| 7  | Reminder H-1 dikirim ke pelanggan             | <input type="checkbox"/> |         |

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            |