

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

1. TUJUAN

Memberikan panduan komunikasi yang efektif dan profesional kepada pelanggan mengenai status pengerjaan kendaraan mereka, untuk meningkatkan transparansi, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan..

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh Service Advisor.

3. PERALATAN & BAHAN

1. Pulpen
2. Komputer
3. Perangkat digital (handphone/laptop)

4. PROSEDUR KERJA

NO	URAIAN PROSEDUR
4.1	<p>Pemberitahuan awal</p> <p>4.1.1 Setelah kendaraan diperiksa awal, SA wajib menginformasikan kepada pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil diagnosis awal - Estimasi waktu pengerjaan - Estimasi biaya (jika ada tambahan pekerjaan) <p>4.1.2 Komunikasi dilakukan secara langsung, telepon, atau WA.</p> <p>4.1.3 Minta konfirmasi persetujuan pelanggan sebelum memulai pengerjaan lanjutan.</p>
4.2	<p>Update Status Pengerjaan</p> <p>4.2.1 Untuk pengerjaan yang membutuhkan waktu lebih dari 3 jam atau menginap, SA wajib memberi update status secara berkala.</p> <p>4.2.2 Update dikirim maksimal setiap 4 jam (selama jam operasional) atau sekali sehari untuk layanan inap.</p>
4.3	<p>Konfirmasi Penyelesaian</p> <p>4.3.1 Setelah pekerjaan selesai dan final QC dilakukan, SA mengirim pesan konfirmasi bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengerjaan telah selesai - Kapan waktu kendaraan bisa diambil - Estimasi total biaya. <p>4.3.2 Sertakan foto kendaraan jika memungkinkan sebagai bukti kendaraan dalam kondisi baik.</p>

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

DIVISI CUSTOMER CARE

SOP Komunikasi Status Pengerjaan**4.4 Jika Terjadi Keterlambatan**

- 4.4.1 Jika ada keterlambatan pengerjaan, segera beri tahu pelanggan dengan alasan jelas dan estimasi baru.
- 4.4.2 Ucapkan permintaan maaf dan tawarkan alternatif solusi (misalnya: antar kendaraan, diskon khusus, dll).

5. FLOW CHART

- 5.1 Maksimal 2 jam setelah perubahan status, pelanggan harus dihubungi.
- 5.2 Pelanggan harus mendapat minimal 1 kali update jika pengerjaan melebihi 1 hari.

6. KESELAMATAN & KUALITAS

- 6.1 Selalu gunakan bahasa ramah, sopan, dan profesional.
- 6.2 Hindari penggunaan istilah teknis tanpa penjelasan.
- 6.3 Semua komunikasi wajib tercatat (WA/Sistem/Log Manual).
- 6.4 Jangan menjanjikan waktu selesai tanpa koordinasi teknisi.

7. PELANGGARAN & SANKSI

Pelanggaran terhadap SOP ini meliputi:

- 7.1. Tidak memberi update status pengerjaan.
- 7.2. Memberikan informasi palsu/tidak akurat.
- 7.3. Memberikan informasi palsu/tidak akurat.

Sanksi yang diberikan:

- 7.4. Teguran lisan/tertulis.
- 7.5. Evaluasi kinerja.

8. LANGKAH KERJA STANDAR

- Persiapan
 - Periksa status pekerjaan terkini di sistem/form kerja.
 - Koordinasikan dengan mekanik terkait progres aktual kendaraan.
 - Catat poin penting yang perlu disampaikan (estimasi waktu, pekerjaan tambahan, dll).
- Konfirmasi ke pelanggan
 - Hubungi pelanggan melalui WhatsApp/telepon.
 - Jelaskan progres pekerjaan dengan bahasa sopan dan profesional.
 - Jika ada pekerjaan tambahan, sampaikan kebutuhan dan estimasi biayanya.

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
DIVISI CUSTOMER CARE
SOP Komunikasi Status Pengerjaan

- Dapatkan persetujuan pelanggan sebelum melanjutkan pengerjaan tambahan.
- 3. Dokumentasi
 - Simpan hasil konfirmasi dalam sistem/surat kerja harian.
 - Lampirkan bukti komunikasi jika menggunakan media digital (WA/SMS).
 - Pastikan semua catatan mudah dilacak dan terbaca.
- 4. Follow-up lanjutan
 - Lakukan update progres ulang jika kendaraan dikerjakan > 1 hari.
 - Ulangi proses konfirmasi jika terjadi perubahan waktu atau biaya signifikan.
 - Pastikan pelanggan merasa diperhatikan selama proses berlangsung.

9. FORM CHECKLIST

No	Item Pemeriksaan	Selesai	Catatan
1	Cek progres terkini dari tim mekanik	<input type="checkbox"/>	
2	Identifikasi ada/tidaknya pekerjaan tambahan	<input type="checkbox"/>	
3	Hubungi pelanggan via WA/Telepon	<input type="checkbox"/>	
4	Jelaskan status dan estimasi terbaru	<input type="checkbox"/>	
5	Catat persetujuan pelanggan untuk pekerjaan tambahan	<input type="checkbox"/>	
6	Dokumentasikan hasil konfirmasi di sistem/form	<input type="checkbox"/>	
7	Simpan bukti komunikasi (screenshot/chat log)	<input type="checkbox"/>	
8	Lakukan follow-up jika pengerjaan > 1 hari	<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



No. Dok.	
Tgl. Dibuat	22-April-2025
Tgl. Efektif	
Revisi	
Tgl. Revisi	
Halaman	4 of 4

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
DIVISI CUSTOMER CARE

SOP Komunikasi Status Pengerjaan

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