

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

1. TUJUAN

Memberikan panduan kepada tim dalam menangani keluhan pelanggan secara cepat, tepat, dan profesional serta menjaga loyalitas pelanggan melalui program retensi dan pelayanan pasca-komplain..

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh Service Advisor yang bertugas.

3. PERALATAN & BAHAN

1. WhatsApp Business
2. Gawai
3. Telepon langsung

4. PROSEDUR KERJA

NO	URAIAN PROSEDUR
4.1	Penerimaan Komplain 4.1.1 Dengarkan keluhan dengan sabar dan empati, tanpa menyela.. 4.1.2 Berikan respon maksimal 5 menit selama jam operasional. 4.1.3 Catat detail keluhan: - Nama Pelanggan - Plat - Jenis kendaraan - Tanggal dan layanan terkait - Kronologi masalah - Bukti pendukung 4.1.4 Ucapkan terima kasih atas masukannya, dan sampaikan bahwa keluhan akan segera ditindaklanjuti.
4.2	Tindakan Penyelesaian 4.2.1 Koordinasikan dengan teknisi/tim terkait untuk analisis masalah maksimal 1x24 jam. 4.2.2 Tawarkan solusi sesuai jenis keluhan. - Perbaikan ulang - Refund sebagian/penuh - Penggantian sparepart 4.2.3 Sampaikan solusi kepada pelanggan dengan bahasa sopan & transparan. 4.2.4 Lakukan perbaikan atau kompensasi sesuai kesepakatan.

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

4.3	Follow-UP Pasca komplain 4.3.1 Hubungi pelanggan H+1 setelah solusi diberikan. 4.3.2 Tanyakan apakah ada keluhan lanjutan, dan minta izin untuk mengirimkan voucher/bonus (jika berlaku). 4.3.3 Jika pelanggan tidak bisa, catat sebagai pending untuk follow-up.
4.4	Program Retensi 4.4.1 Voucher khusus: diskon layanan berikutnya, cuci gratis, atau upgrade layanan. 4.4.2 Free check-up: pengecekan ringan gratis dalam 1 bulan setelah komplain. 4.4.3 Prioritas antrian: pelanggan pernah komplain dapat fast track saat booking ulang. 4.4.4 Testimoni retensi: jika pelanggan puas kembali, minta izin untuk memposting testimoni mereka sebagai bukti perbaikan layanan.

5. FLOW CHART

- 5.1 Tanggap awal keluhan: Maksimal 15 menit.
- 5.2 Penanganan keluhan ringan: Maksimal 1x24 jam.
- 5.3 Penanganan keluhan berat: Maksimal 3x24 jam.
- 5.4 Follow-up retensi: Maksimal H+2 setelah penyelesaian komplain.

6. KESELAMATAN & KUALITAS

- 6.1 Selalu bersikap tenang dan profesional.
- 6.2 Hindari perdebatan dengan pelanggan.
- 6.3 Jaga privasi dan kerahasiaan data pelanggan.

7. PELANGGARAN & SANKSI

Pelanggaran terhadap SOP ini meliputi:

- 7.1. Tidak menanggapi komplain.
- 7.2. Penanganan lambat tanpa koordinasi.
- 7.3. Bersikap tidak sopan kepada 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 Penanganan Complain & Retensi Pelanggan	Tgl. Revisi	
	Halaman	3 of 4

8. LANGKAH KERJA STANDAR

1. Penerimaan komplain
 - Sambut pelanggan dengan tenang dan profesional.
 - Dengarkan keluhan pelanggan tanpa menyela.
 - Catat detail keluhan dan data kendaraan.
 - Sampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan.
 - Pastikan pemahaman yang jelas terhadap isi keluhan.
2. Koordinasi & investigas
 - Koordinasikan dengan teknisi/pihak terkait.
 - Identifikasi penyebab masalah.
 - Tentukan solusi yang tepat.
 - Estimasi waktu penyelesaian.
 - Informasikan solusi dan waktu estimasi kepada pelanggan.
3. Tindakan penanganan
 - Lakukan perbaikan atau tindakan korektif sesuai hasil investigasi.
 - Pastikan pengerjaan diselesaikan sesuai standar.
 - Periksa kembali hasil akhir oleh QC (jika perlu).
 - Serahkan kendaraan kembali kepada pelanggan.
 - Pastikan pelanggan puas dengan hasil penyelesaian.
4. Follow-up & retensi
 - Hubungi pelanggan dalam H+2 setelah penyelesaian.
 - Tanyakan pengalaman dan kepuasan atas penyelesaian keluhan.
 - Tawarkan diskon atau bonus layanan untuk kunjungan berikutnya.
 - Catat umpan balik pelanggan dan masukkan ke daftar retensi.

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

9. FORM CHECKLIST

No	Item Pemeriksaan	Selesai	Catatan
1	Menerima dan mencatat keluhan pelanggan	☐	
2	Klarifikasi dan konfirmasi isi keluhan	☐	
3	Koordinasi investigasi dengan teknis	☐	
4	Penentuan dan penyampaian solusi	☐	
5	Eksekusi perbaikan/pemberian kompensasi	☐	
6	Follow-up H+2 pasca penyelesaian	☐	
7	Penawaran retensi (promo, layanan, dsb)	☐	

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