

SOP Customer Baru

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0127

Tanggal Terbit: 25/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Prosedur standar untuk proses pendaftaran, verifikasi, dan onboarding pelanggan baru secara sistematis dan sesuai regulasi di Indonesia.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memastikan proses penerimaan, pendaftaran, verifikasi, dan onboarding pelanggan baru dilakukan secara konsisten, transparan, dan sesuai dengan standar operasional perusahaan serta regulasi yang berlaku di Indonesia. Dengan adanya SOP ini, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan, meminimalkan risiko kesalahan data, serta menjaga kepatuhan terhadap ketentuan perlindungan konsumen dan perlindungan data pribadi. SOP ini juga bertujuan untuk mempercepat proses integrasi pelanggan baru ke dalam sistem perusahaan sehingga dapat segera dilayani secara optimal.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja yang terlibat dalam proses pengelolaan pelanggan baru, termasuk tim pemasaran, layanan pelanggan (customer service), administrasi, dan teknologi informasi. Prosedur ini mencakup seluruh tahapan mulai dari penerimaan data pelanggan, verifikasi identitas, input data ke dalam sistem, aktivasi layanan, hingga tindak lanjut awal setelah pelanggan resmi terdaftar. SOP ini berlaku untuk semua jenis pelanggan, baik individu maupun badan usaha, yang berinteraksi dengan perusahaan melalui berbagai kanal seperti online, offline, maupun mitra pihak ketiga.

Definisi

Istilah	Definisi
Pelanggan Baru	Individu atau badan usaha yang pertama kali mendaftar atau menggunakan produk/jasa perusahaan dan belum pernah tercatat dalam sistem sebelumnya.
Onboarding	Proses pengenalan dan integrasi pelanggan baru ke dalam sistem dan layanan perusahaan.
Verifikasi Data	Proses pemeriksaan keabsahan dan kelengkapan data pelanggan sesuai dokumen pendukung yang diberikan.

Istilah	Definisi
Sistem CRM	Customer Relationship Management, yaitu sistem yang digunakan untuk mengelola data dan interaksi pelanggan.
Dokumen Identitas	Dokumen resmi yang digunakan untuk membuktikan identitas pelanggan seperti KTP, NPWP, atau akta perusahaan.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Tim Customer Service	Menerima pendaftaran pelanggan baru, memberikan informasi, serta memastikan kelengkapan data awal.
Tim Administrasi	Melakukan verifikasi dokumen dan input data pelanggan ke dalam sistem secara akurat.
Tim IT	Menjamin sistem CRM berjalan dengan baik dan data pelanggan tersimpan secara aman.
Supervisor Layanan	Melakukan pengawasan dan validasi akhir terhadap proses onboarding pelanggan baru.
Tim Kepatuhan (Compliance)	Memastikan seluruh proses sesuai dengan regulasi perlindungan konsumen dan data pribadi.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan Data Pelanggan

Tahap awal untuk menerima dan mencatat informasi dasar pelanggan yang mendaftar melalui berbagai kanal yang tersedia.

1. Menerima data pendaftaran pelanggan melalui formulir online, offline, atau kanal komunikasi resmi perusahaan.
2. Memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai produk/jasa serta persyaratan pendaftaran.
3. Memastikan seluruh data awal yang diberikan pelanggan telah terisi dengan lengkap sesuai formulir standar.

Penanggung Jawab: Tim Customer Service

Tahap 2: Verifikasi Dokumen dan Data

Tahap untuk memastikan keabsahan dan validitas data serta dokumen yang diberikan oleh pelanggan.

1. Memeriksa dokumen identitas seperti KTP, NPWP, atau dokumen legal perusahaan.
2. Melakukan validasi data melalui sistem atau pihak ketiga jika diperlukan.
3. Menghubungi pelanggan untuk klarifikasi apabila terdapat data yang tidak sesuai atau kurang lengkap.

Penanggung Jawab: Tim Administrasi

Tahap 3: Input dan Penyimpanan Data

Tahap penginputan data pelanggan ke dalam sistem CRM serta penyimpanan dokumen secara aman.

1. Memasukkan data pelanggan ke dalam sistem CRM sesuai dengan standar format yang ditetapkan.
2. Mengunggah dokumen pendukung ke dalam sistem penyimpanan digital perusahaan.
3. Memastikan keamanan data sesuai dengan kebijakan perlindungan data pribadi.

Penanggung Jawab: Tim Administrasi dan IT

Tahap 4: Persetujuan dan Aktivasi

Tahap persetujuan akhir dan aktivasi pelanggan agar dapat menggunakan layanan perusahaan.

1. Melakukan review akhir terhadap data dan dokumen pelanggan oleh supervisor.
2. Memberikan persetujuan atau penolakan berdasarkan hasil verifikasi.
3. Mengaktifkan akun atau layanan pelanggan dalam sistem jika disetujui.

Penanggung Jawab: Supervisor Layanan

Tahap 5: Onboarding dan Tindak Lanjut

Tahap pengenalan layanan kepada pelanggan serta tindak lanjut awal untuk memastikan kepuasan pelanggan.

1. Mengirimkan notifikasi aktivasi dan informasi penggunaan layanan kepada pelanggan.
2. Memberikan panduan penggunaan produk/jasa melalui email, aplikasi, atau pertemuan langsung.
3. Melakukan follow-up dalam jangka waktu tertentu untuk memastikan pelanggan memahami layanan dan tidak mengalami kendala.

Penanggung Jawab: Tim Customer Service

Dokumen Terkait

- Formulir Pendaftaran Pelanggan
- Form Verifikasi Data Pelanggan
- Panduan Penggunaan Layanan
- Kebijakan Perlindungan Data Pribadi
- Form Feedback Pelanggan

Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu
- Kebijakan Internal Perusahaan terkait Layanan Pelanggan