

SOP Banding Marketplace

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0198

Tanggal Terbit: 20/07/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan terstruktur untuk proses pengajuan dan penanganan banding pada marketplace guna memastikan keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap kebijakan.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan pedoman yang jelas, sistematis, dan terstandarisasi dalam proses pengajuan, verifikasi, dan penyelesaian banding atas keputusan marketplace. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan bahwa setiap banding ditangani secara adil, transparan, dan sesuai dengan kebijakan internal perusahaan serta ketentuan marketplace yang berlaku. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kerugian operasional, menjaga reputasi perusahaan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan mitra bisnis melalui penyelesaian sengketa yang profesional dan akuntabel.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh karyawan yang terlibat dalam operasional marketplace, khususnya tim layanan pelanggan, tim operasional e-commerce, dan tim legal/kompliance. Prosedur ini mencakup seluruh proses mulai dari penerimaan notifikasi sengketa atau penalti dari marketplace, evaluasi internal, pengumpulan bukti, pengajuan banding melalui sistem marketplace, hingga pemantauan hasil banding. SOP ini juga berlaku untuk semua jenis kasus banding, termasuk namun tidak terbatas pada pembatalan pesanan, penalti performa toko, pengembalian dana, dan pelanggaran kebijakan marketplace.

Definisi

Istilah	Definisi
Banding Marketplace	Proses pengajuan keberatan terhadap keputusan atau penalti yang diberikan oleh platform marketplace kepada penjual.
Marketplace	Platform digital yang mempertemukan penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli secara online.
Sengketa	Perselisihan antara penjual dan pembeli atau antara penjual dengan marketplace terkait transaksi atau kebijakan tertentu.

Istilah	Definisi
Bukti Pendukung	Dokumen atau data yang digunakan untuk memperkuat argumentasi dalam proses banding, seperti invoice, bukti pengiriman, dan komunikasi dengan pelanggan.
Tim Operasional Marketplace	Tim internal perusahaan yang bertanggung jawab mengelola aktivitas penjualan dan kepatuhan di platform marketplace.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Tim Layanan Pelanggan	Menerima dan mencatat laporan terkait sengketa serta berkoordinasi dengan tim operasional untuk tindak lanjut banding.
Tim Operasional Marketplace	Melakukan analisis kasus, mengumpulkan bukti, dan mengajukan banding melalui sistem marketplace.
Supervisor Operasional	Melakukan review dan persetujuan sebelum pengajuan banding dilakukan.
Tim Legal/Compliance	Memberikan panduan hukum dan memastikan bahwa proses banding sesuai dengan regulasi dan kebijakan marketplace.
Manajemen	Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas SOP dan hasil penyelesaian banding.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan Notifikasi Sengketa atau Penalti

Tahap awal ketika perusahaan menerima informasi terkait sengketa atau penalti dari marketplace yang memerlukan tindak lanjut berupa banding.

- Menerima notifikasi melalui dashboard marketplace atau email resmi terkait sengketa atau penalti.
- Mencatat detail kasus dalam sistem internal perusahaan, termasuk tanggal, jenis kasus, dan pihak terkait.
- Menginformasikan kasus kepada tim operasional marketplace untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

Penanggung Jawab: Tim Layanan Pelanggan

Tahap 2: Analisis Awal dan Validasi Kasus

Melakukan evaluasi awal untuk menentukan apakah kasus tersebut layak diajukan banding berdasarkan kebijakan marketplace dan kondisi internal.

1. Meninjau detail kasus dan kronologi kejadian berdasarkan data yang tersedia.
2. Memastikan kesesuaian kasus dengan kriteria banding yang diperbolehkan oleh marketplace.
3. Mengidentifikasi potensi risiko dan peluang keberhasilan banding.

Penanggung Jawab: Tim Operasional Marketplace

Tahap 3: Pengumpulan Bukti Pendukung

Mengumpulkan seluruh dokumen dan data yang diperlukan untuk memperkuat pengajuan banding.

1. Mengumpulkan bukti transaksi seperti invoice, resi pengiriman, dan bukti pembayaran.
2. Mengarsipkan komunikasi dengan pelanggan atau pihak marketplace terkait kasus.
3. Menyusun kronologi kejadian secara tertulis dan sistematis.

Penanggung Jawab: Tim Operasional Marketplace

Tahap 4: Penyusunan dan Persetujuan Dokumen Banding

Menyusun dokumen banding secara formal dan mendapatkan persetujuan dari pihak berwenang sebelum pengajuan.

1. Menyusun surat atau formulir banding sesuai format marketplace.
2. Melampirkan seluruh bukti pendukung yang relevan.
3. Mengajukan dokumen kepada supervisor untuk dilakukan review dan persetujuan.

Penanggung Jawab: Tim Operasional Marketplace dan Supervisor

Tahap 5: Pengajuan Banding ke Marketplace

Melakukan pengajuan banding melalui sistem marketplace sesuai prosedur yang ditentukan.

1. Mengunggah dokumen banding dan bukti pendukung ke sistem marketplace.
2. Memastikan semua data yang diinput sesuai dan lengkap.
3. Menyimpan bukti pengajuan banding sebagai arsip internal.

Penanggung Jawab: Tim Operasional Marketplace

Tahap 6: Monitoring dan Tindak Lanjut

Memantau status banding dan melakukan tindak lanjut jika diperlukan hingga keputusan final diterima.

1. Memantau status banding secara berkala melalui dashboard marketplace.
2. Menanggapi permintaan tambahan informasi dari marketplace jika ada.
3. Mencatat hasil akhir banding dan menginformasikan kepada pihak terkait.

Penanggung Jawab: Tim Layanan Pelanggan dan Operasional

Tahap 7: Evaluasi dan Dokumentasi

Melakukan evaluasi terhadap proses dan hasil banding untuk peningkatan berkelanjutan.

1. Melakukan analisis terhadap hasil banding (diterima atau ditolak).
2. Mengidentifikasi penyebab utama sengketa dan potensi perbaikan proses.
3. Menyusun laporan evaluasi untuk manajemen dan pembaruan SOP jika diperlukan.

Penanggung Jawab: Supervisor dan Manajemen

Dokumen Terkait

- Form Pengajuan Banding Marketplace
- Log Sengketa dan Banding
- Checklist Validasi Banding
- Kebijakan Internal Penanganan Sengketa
- Panduan Marketplace (Shopee, Tokopedia, Lazada)

Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia terkait e-commerce
- Syarat dan Ketentuan Marketplace (Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak)
- ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu