

SOP Penanganan Keluhan Pelanggan

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0081

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan terstruktur untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara efektif, profesional, dan sesuai standar layanan perusahaan.

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan panduan yang sistematis, konsisten, dan terukur dalam menangani keluhan pelanggan agar setiap permasalahan dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan profesional. Selain itu, SOP ini dirancang untuk menjaga kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta melindungi reputasi perusahaan. Dengan adanya prosedur yang jelas, seluruh karyawan diharapkan mampu memberikan respons yang seragam dan berkualitas tinggi dalam menghadapi berbagai jenis keluhan, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media digital.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan, termasuk tim customer service, pemasaran, operasional, dan manajemen. Prosedur ini mencakup seluruh proses penanganan keluhan pelanggan mulai dari penerimaan keluhan, pencatatan, analisis, penyelesaian, hingga evaluasi dan pelaporan. SOP ini juga berlaku untuk semua jenis keluhan, baik terkait produk, layanan, keterlambatan, kesalahan transaksi, maupun pengalaman pelanggan secara keseluruhan di lingkungan perusahaan.

Definisi

Istilah	Definisi
Keluhan Pelanggan	Setiap bentuk ketidakpuasan yang disampaikan pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh perusahaan.
Customer Service	Unit atau individu yang bertanggung jawab dalam menerima, menanggapi, dan menyelesaikan keluhan pelanggan.
Tiket Keluhan	Dokumen atau sistem pencatatan resmi yang digunakan untuk mendokumentasikan dan melacak setiap keluhan pelanggan.

Istilah	Definisi
SLA (Service Level Agreement)	Standar waktu penyelesaian keluhan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
Eskalasi	Proses pengalihan penanganan keluhan ke tingkat atau pihak yang lebih tinggi karena kompleksitas atau urgensi masalah.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Customer Service	Menerima, mencatat, memberikan respons awal, serta melakukan koordinasi awal dalam penanganan keluhan pelanggan.
Supervisor Customer Service	Melakukan pengawasan, validasi penyelesaian keluhan, serta menangani kasus eskalasi.
Tim Operasional	Menindaklanjuti keluhan yang berkaitan dengan proses operasional dan memberikan solusi teknis.
Manajemen	Menetapkan kebijakan, mengevaluasi efektivitas penanganan keluhan, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan Keluhan

Tahap awal di mana keluhan pelanggan diterima melalui berbagai kanal komunikasi yang tersedia.

1. Menerima keluhan pelanggan melalui kanal resmi seperti telepon, email, media sosial, atau tatap muka.
2. Menyapa pelanggan dengan sopan dan mencatat identitas pelanggan secara lengkap.
3. Mendengarkan keluhan pelanggan secara aktif tanpa menyela dan menunjukkan empati.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 2: Pencatatan dan Klasifikasi Keluhan

Keluhan yang diterima dicatat secara sistematis dan diklasifikasikan berdasarkan jenis dan tingkat urgensi.

1. Menginput keluhan ke dalam sistem atau formulir tiket keluhan.
2. Mengklasifikasikan keluhan berdasarkan kategori seperti produk, layanan, atau administrasi.
3. Menentukan tingkat prioritas berdasarkan dampak dan urgensi keluhan.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 3: Analisis dan Investigasi

Tahap ini bertujuan untuk memahami akar permasalahan dan menentukan solusi yang tepat.

1. Mengumpulkan data pendukung terkait keluhan pelanggan.
2. Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk melakukan investigasi.
3. Mengidentifikasi akar penyebab masalah dan opsi penyelesaiannya.

Penanggung Jawab: Customer Service dan Tim Terkait

Tahap 4: Penyelesaian Keluhan

Pelaksanaan solusi yang telah ditentukan untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.

1. Menyampaikan solusi kepada pelanggan secara jelas dan transparan.
2. Melaksanakan tindakan perbaikan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
3. Memastikan solusi telah diterima dan disetujui oleh pelanggan.

Penanggung Jawab: Customer Service dan Tim Operasional

Tahap 5: Eskalasi (Jika Diperlukan)

Keluhan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat awal akan ditingkatkan ke pihak yang berwenang.

1. Mengidentifikasi keluhan yang memerlukan eskalasi.
2. Melaporkan kasus kepada supervisor atau manajemen.
3. Melakukan koordinasi lanjutan hingga keluhan terselesaikan.

Penanggung Jawab: Supervisor Customer Service

Tahap 6: Penutupan dan Evaluasi

Tahap akhir untuk memastikan keluhan telah diselesaikan dan dilakukan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan.

1. Mengonfirmasi kepada pelanggan bahwa keluhan telah diselesaikan.
2. Menutup tiket keluhan dalam sistem.
3. Melakukan evaluasi internal untuk mencegah terulangnya masalah.

Penanggung Jawab: Customer Service dan Manajemen

Dokumen Terkait

- Form Penerimaan Keluhan Pelanggan
- Tiket Keluhan Pelanggan
- Laporan Investigasi Keluhan

- Form Penyelesaian Keluhan
- Laporan Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Referensi

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia terkait Perlindungan Konsumen
- ISO 10002:2018 Quality Management - Customer Satisfaction - Guidelines for Complaints Handling