

# SOP Respons Inquiry dan Pertanyaan Pelanggan

**Kategori:** Customer Service

**No. Dokumen:** SOP-0082

**Tanggal Terbit:** 20/04/2026

**Sumber:** GajiHub SOP — [sop.gajihub.com](http://sop.gajihub.com)

*Panduan standar untuk menangani inquiry dan pertanyaan pelanggan secara cepat, tepat, dan profesional guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.*

## Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang sistematis, terstandarisasi, dan mudah diimplementasikan dalam menangani setiap inquiry dan pertanyaan pelanggan. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan seluruh pertanyaan pelanggan ditangani secara cepat, akurat, dan profesional sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, menjaga reputasi perusahaan, serta meminimalkan kesalahan komunikasi. Selain itu, SOP ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja tim layanan pelanggan dan memastikan seluruh proses terdokumentasi dengan baik sebagai bagian dari pengendalian mutu layanan.

## Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan, khususnya tim Customer Service, Sales, dan tim operasional yang menerima atau menindaklanjuti inquiry pelanggan. Ruang lingkup mencakup seluruh kanal komunikasi yang digunakan oleh perusahaan, seperti telepon, email, media sosial, aplikasi pesan instan, website, dan tatap muka langsung. SOP ini mengatur proses mulai dari penerimaan inquiry, klasifikasi, penanganan, eskalasi, hingga dokumentasi dan evaluasi. SOP ini berlaku untuk seluruh jenis pertanyaan, baik yang bersifat umum, teknis, maupun komplain ringan.

## Definisi

Istilah	Definisi
Inquiry Pelanggan	Setiap bentuk pertanyaan, permintaan informasi, atau klarifikasi yang disampaikan oleh pelanggan melalui berbagai kanal komunikasi.
Customer Service (CS)	Tim atau individu yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menjawab kebutuhan pelanggan.

Istilah	Definisi
SLA (Service Level Agreement)	Standar waktu respon dan penyelesaian yang ditetapkan perusahaan dalam menangani inquiry pelanggan.
Eskalasi	Proses pengalihan penanganan inquiry ke pihak atau level yang lebih tinggi karena membutuhkan keputusan atau keahlian khusus.
Ticketing System	Sistem pencatatan digital yang digunakan untuk merekam, memonitor, dan menindaklanjuti inquiry pelanggan.

## Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Customer Service	Menerima, mencatat, mengklasifikasikan, dan merespons inquiry pelanggan sesuai standar yang telah ditetapkan.
Supervisor Customer Service	Mengawasi kinerja tim CS, menangani eskalasi, serta memastikan kepatuhan terhadap SOP.
Tim Teknis/Operasional	Memberikan informasi teknis atau solusi atas inquiry yang membutuhkan penanganan khusus.
Manajemen	Menetapkan kebijakan layanan pelanggan dan melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas SOP.

## Prosedur

### Tahap 1: Penerimaan Inquiry Pelanggan

Tahap awal dalam menerima setiap pertanyaan pelanggan melalui berbagai kanal komunikasi yang tersedia.

- Menerima inquiry pelanggan melalui kanal resmi seperti telepon, email, media sosial, atau aplikasi chat perusahaan.
- Menyapa pelanggan dengan standar salam perusahaan dan memperkenalkan diri secara profesional.
- Mencatat informasi awal pelanggan seperti nama, kontak, dan isi pertanyaan ke dalam sistem atau formulir yang tersedia.

**Penanggung Jawab:** Customer Service

### Tahap 2: Klasifikasi dan Prioritas Inquiry

Menentukan jenis dan tingkat urgensi inquiry untuk memastikan penanganan yang tepat.

1. Mengidentifikasi jenis inquiry (informasi umum, teknis, atau komplain).
2. Menentukan tingkat prioritas berdasarkan urgensi dan dampaknya terhadap pelanggan.
3. Menginput kategori dan prioritas ke dalam sistem ticketing atau pencatatan manual.

**Penanggung Jawab:** Customer Service

### **Tahap 3: Penanganan dan Respons Awal**

Memberikan jawaban awal kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan dan SLA yang berlaku.

1. Memberikan jawaban langsung jika pertanyaan termasuk kategori umum dan tersedia dalam knowledge base.
2. Menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami oleh pelanggan.
3. Memberikan estimasi waktu penyelesaian apabila inquiry membutuhkan tindak lanjut lebih lanjut.

**Penanggung Jawab:** Customer Service

### **Tahap 4: Eskalasi Inquiry (Jika Diperlukan)**

Mengalihkan inquiry kepada pihak yang lebih kompeten apabila tidak dapat diselesaikan oleh CS.

1. Mengidentifikasi kebutuhan eskalasi berdasarkan kompleksitas inquiry.
2. Menghubungi tim terkait atau supervisor dengan menyertakan informasi lengkap inquiry.
3. Memastikan pelanggan mendapatkan update status secara berkala selama proses eskalasi.

**Penanggung Jawab:** Customer Service dan Supervisor

### **Tahap 5: Penyelesaian dan Konfirmasi**

Menyelesaikan inquiry pelanggan dan memastikan kepuasan atas solusi yang diberikan.

1. Menyampaikan solusi atau jawaban akhir kepada pelanggan secara lengkap.
2. Memastikan pelanggan memahami dan menerima solusi yang diberikan.
3. Mengucapkan terima kasih dan menutup komunikasi dengan standar layanan perusahaan.

**Penanggung Jawab:** Customer Service

### **Tahap 6: Pencatatan dan Dokumentasi**

Mendokumentasikan seluruh proses penanganan inquiry untuk keperluan audit dan evaluasi.

1. Mencatat hasil penanganan inquiry ke dalam sistem atau dokumen yang ditentukan.
2. Mengarsipkan bukti komunikasi seperti email, chat, atau rekaman telepon.
3. Memastikan data tersimpan dengan aman dan dapat diakses untuk keperluan analisis.

**Penanggung Jawab:** Customer Service

## Tahap 7: Evaluasi dan Peningkatan Layanan

Melakukan evaluasi terhadap kualitas respons untuk peningkatan berkelanjutan.

1. Melakukan review berkala terhadap waktu respons dan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Mengidentifikasi pola pertanyaan yang sering muncul untuk perbaikan knowledge base.
3. Memberikan pelatihan kepada tim CS berdasarkan hasil evaluasi.

**Penanggung Jawab:** Supervisor dan Manajemen

### Dokumen Terkait

- Form Pencatatan Inquiry Pelanggan
- Sistem Ticketing Inquiry
- Template Respons Pelanggan
- Form Eskalasi Inquiry
- Laporan Evaluasi Layanan
- Knowledge Base Perusahaan

### Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia terkait standar pelayanan konsumen
- Pedoman Perlindungan Data Pribadi sesuai UU No. 27 Tahun 2022
- Standar Operasional Pelayanan Publik (PermenPAN-RB)