

SOP Layanan Purna Jual

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0083

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan standar pelaksanaan layanan purna jual untuk memastikan kepuasan pelanggan, penanganan keluhan, dan peningkatan loyalitas pelanggan.

Tujuan

SOP Layanan Purna Jual ini disusun untuk memberikan pedoman yang sistematis dan terstandarisasi dalam menangani layanan setelah penjualan kepada pelanggan. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional dalam menangani keluhan, permintaan layanan, maupun klaim garansi. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas jangka panjang, serta menjaga reputasi perusahaan melalui kualitas layanan yang konsisten dan terukur.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini mencakup seluruh aktivitas layanan purna jual yang dilakukan oleh perusahaan, mulai dari penerimaan keluhan pelanggan, verifikasi data pelanggan dan produk, penanganan keluhan atau perbaikan, hingga tindak lanjut dan evaluasi layanan. SOP ini berlaku untuk seluruh unit yang terlibat dalam proses layanan purna jual, termasuk tim customer service, teknisi, bagian logistik, dan manajemen terkait. SOP ini juga mencakup layanan yang diberikan baik secara langsung (offline) maupun melalui kanal digital seperti telepon, email, dan platform layanan pelanggan lainnya.

Definisi

Istilah	Definisi
Layanan Purna Jual	Serangkaian layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan setelah pembelian produk atau jasa untuk memastikan kepuasan dan fungsi optimal produk.
Keluhan Pelanggan	Ungkapan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima, baik secara lisan maupun tertulis.

Istilah	Definisi
Garansi	Jaminan yang diberikan oleh perusahaan atas kualitas produk dalam jangka waktu tertentu sesuai ketentuan yang berlaku.
Tiket Layanan	Dokumen atau nomor referensi yang digunakan untuk mencatat dan melacak proses penanganan layanan pelanggan.
Service Level Agreement (SLA)	Standar waktu dan kualitas layanan yang telah ditetapkan perusahaan dalam menangani permintaan atau keluhan pelanggan.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Customer Service	Menerima, mencatat, dan mengelola keluhan atau permintaan pelanggan serta memastikan komunikasi berjalan dengan baik.
Tim Teknis / Teknisi	Melakukan analisis, perbaikan, atau penggantian produk sesuai dengan keluhan pelanggan dan ketentuan garansi.
Supervisor Layanan	Mengawasi pelaksanaan layanan purna jual dan memastikan kepatuhan terhadap SOP serta SLA.
Bagian Logistik	Mengelola pengiriman, pengembalian, atau penggantian produk yang terkait dengan layanan purna jual.
Manajemen	Menetapkan kebijakan layanan purna jual dan melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan Keluhan atau Permintaan Layanan

Tahap awal dalam layanan purna jual adalah menerima dan mencatat keluhan atau permintaan dari pelanggan melalui berbagai kanal komunikasi yang tersedia.

- Customer Service menerima keluhan atau permintaan pelanggan melalui telepon, email, aplikasi, atau tatap muka.
- Mencatat detail keluhan secara lengkap ke dalam sistem tiket layanan, termasuk data pelanggan, produk, dan kronologi masalah.
- Memberikan nomor tiket layanan kepada pelanggan sebagai referensi untuk pelacakan proses.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 2: Verifikasi Data dan Validasi Garansi

Setelah menerima keluhan, dilakukan verifikasi terhadap data pelanggan dan status garansi produk untuk menentukan langkah penanganan yang tepat.

1. Memeriksa data pembelian pelanggan dan keabsahan produk yang dilaporkan.
2. Memverifikasi status garansi berdasarkan tanggal pembelian dan ketentuan garansi perusahaan.
3. Menginformasikan kepada pelanggan terkait status garansi dan estimasi proses layanan.

Penanggung Jawab: Customer Service dan Admin Layanan

Tahap 3: Analisis dan Penanganan Keluhan

Tahap ini melibatkan identifikasi masalah secara teknis dan pelaksanaan tindakan perbaikan atau solusi sesuai dengan jenis keluhan.

1. Tim teknis melakukan analisis terhadap permasalahan berdasarkan laporan dan/atau inspeksi produk.
2. Menentukan solusi yang sesuai seperti perbaikan, penggantian, atau edukasi penggunaan kepada pelanggan.
3. Melaksanakan tindakan perbaikan atau penggantian sesuai prosedur dan SLA yang berlaku.

Penanggung Jawab: Tim Teknis / Teknisi

Tahap 4: Pengiriman atau Pengembalian Produk

Setelah proses perbaikan atau penggantian selesai, produk akan dikirim kembali kepada pelanggan atau diserahkan sesuai kesepakatan.

1. Mengemas produk yang telah diperbaiki atau diganti sesuai standar keamanan pengiriman.
2. Mengatur pengiriman produk melalui bagian logistik atau pihak ketiga.
3. Menginformasikan kepada pelanggan terkait status pengiriman dan estimasi waktu penerimaan.

Penanggung Jawab: Bagian Logistik

Tahap 5: Tindak Lanjut dan Evaluasi Layanan

Tahap akhir bertujuan memastikan pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan serta melakukan evaluasi internal untuk perbaikan berkelanjutan.

1. Customer Service melakukan follow-up kepada pelanggan untuk memastikan masalah telah terselesaikan dengan baik.
2. Mengumpulkan feedback pelanggan melalui survei kepuasan atau komunikasi langsung.
3. Melakukan evaluasi internal terhadap proses layanan dan mencatat temuan untuk peningkatan kualitas layanan.

Penanggung Jawab: Customer Service dan Supervisor Layanan

Dokumen Terkait

- Formulir Keluhan Pelanggan
- Kartu Garansi Produk
- Laporan Service dan Perbaikan
- Formulir Kepuasan Pelanggan
- Sistem Tiket Layanan

Referensi

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia terkait layanan purna jual dan garansi produk
- ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu
- Pedoman Perlindungan Konsumen dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)