

SOP Eskalasi Masalah Pelanggan

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0085

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Prosedur standar untuk menangani dan mengeskalsi masalah pelanggan secara efektif, terstruktur, dan tepat waktu guna menjaga kepuasan dan reputasi perusahaan.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memastikan seluruh proses penanganan dan eskalasi masalah pelanggan dilakukan secara sistematis, cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik. Tujuan utama dari SOP ini adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, meminimalkan risiko kehilangan pelanggan, serta menjaga reputasi perusahaan melalui penanganan keluhan yang profesional. Selain itu, SOP ini juga bertujuan untuk memberikan panduan yang jelas kepada seluruh karyawan terkait peran dan tanggung jawab dalam proses eskalasi, sehingga tidak terjadi kebingungan atau keterlambatan dalam penyelesaian masalah pelanggan.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja yang terlibat dalam penanganan pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada tim Customer Service, Sales, Operasional, dan Manajemen. Prosedur ini mencakup seluruh jenis keluhan pelanggan, baik yang disampaikan melalui kanal komunikasi langsung seperti telepon dan tatap muka, maupun kanal digital seperti email, media sosial, dan aplikasi. SOP ini berlaku untuk semua tingkat urgensi masalah, mulai dari keluhan ringan hingga masalah kritis yang berpotensi berdampak pada reputasi perusahaan atau menyebabkan kerugian finansial.

Definisi

Istilah	Definisi
Eskalasi	Proses pengalihan penanganan masalah pelanggan ke tingkat yang lebih tinggi atau unit lain yang memiliki kewenangan dan kompetensi untuk menyelesaikan masalah tersebut.
Keluhan Pelanggan	Segala bentuk ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan terkait produk, layanan, atau pengalaman yang diterima.

Istilah	Definisi
Service Level Agreement (SLA)	Standar waktu dan kualitas layanan yang telah ditetapkan perusahaan dalam menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan.
Tingkat Prioritas	Kategori urgensi suatu masalah yang ditentukan berdasarkan dampak dan tingkat keparahan terhadap pelanggan dan bisnis.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Customer Service Officer	Menerima, mencatat, mengklasifikasikan, dan melakukan penanganan awal terhadap keluhan pelanggan sesuai prosedur yang berlaku.
Supervisor Customer Service	Melakukan verifikasi eskalasi, memberikan arahan, serta memastikan keluhan ditangani sesuai SLA.
Manajer Operasional	Mengambil keputusan strategis pada kasus eskalasi tingkat tinggi serta memastikan penyelesaian masalah yang berdampak besar.
Tim Terkait (IT, Produksi, Keuangan, dll)	Menangani masalah teknis atau spesifik sesuai bidangnya yang memerlukan keahlian khusus.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan dan Pencatatan Keluhan

- Tahap awal dalam menerima dan mendokumentasikan keluhan pelanggan secara lengkap dan akurat.
- Menerima keluhan pelanggan melalui kanal yang tersedia seperti telepon, email, atau media sosial.
 - Mencatat detail keluhan pelanggan ke dalam sistem atau formulir yang telah disediakan, termasuk waktu, identitas pelanggan, dan deskripsi masalah.
 - Memberikan nomor tiket atau referensi kepada pelanggan sebagai bukti bahwa keluhan telah diterima.

Penanggung Jawab: Customer Service Officer

Tahap 2: Klasifikasi dan Penentuan Prioritas

- Menentukan tingkat urgensi dan kategori masalah untuk menentukan langkah penanganan selanjutnya.
- Mengidentifikasi jenis masalah berdasarkan kategori yang telah ditentukan (teknis, administratif, layanan, dll).
 - Menentukan tingkat prioritas berdasarkan dampak terhadap pelanggan dan operasional perusahaan.
 - Menetapkan target waktu penyelesaian sesuai dengan SLA yang berlaku.

Penanggung Jawab: Customer Service Officer

Tahap 3: Penanganan Awal

Melakukan upaya penyelesaian awal oleh Customer Service sebelum dilakukan eskalasi.

1. Melakukan analisis awal terhadap permasalahan berdasarkan informasi yang tersedia.
2. Memberikan solusi atau tindakan yang dapat dilakukan secara langsung oleh Customer Service.
3. Menginformasikan perkembangan penanganan kepada pelanggan secara berkala.

Penanggung Jawab: Customer Service Officer

Tahap 4: Eskalasi Masalah

Melakukan pengalihan penanganan kepada pihak yang lebih berwenang atau memiliki kompetensi khusus.

1. Mengidentifikasi kebutuhan eskalasi berdasarkan kompleksitas atau kegagalan penanganan awal.
2. Mengirimkan detail lengkap kasus kepada pihak terkait disertai dokumentasi pendukung.
3. Memastikan pihak penerima eskalasi memahami masalah dan target penyelesaian.

Penanggung Jawab: Supervisor Customer Service

Tahap 5: Pemantauan dan Tindak Lanjut

Memastikan masalah yang telah diekskalasi ditangani hingga selesai sesuai SLA.

1. Melakukan pemantauan status penyelesaian masalah secara berkala.
2. Berkoordinasi dengan tim terkait untuk memastikan penyelesaian berjalan sesuai target.
3. Memberikan update kepada pelanggan mengenai progres penyelesaian.

Penanggung Jawab: Supervisor Customer Service

Tahap 6: Penyelesaian dan Penutupan Kasus

Menutup kasus setelah masalah terselesaikan dan memastikan kepuasan pelanggan.

1. Memastikan solusi yang diberikan telah menyelesaikan masalah pelanggan secara menyeluruh.
2. Mengonfirmasi kepada pelanggan bahwa masalah telah terselesaikan.
3. Menutup tiket dan mendokumentasikan hasil penyelesaian.

Penanggung Jawab: Customer Service Officer

Dokumen Terkait

- Formulir Keluhan Pelanggan
- Formulir Eskalasi Masalah

- SLA Pelayanan Pelanggan
- Panduan Klasifikasi dan Prioritas Masalah
- Laporan Kepuasan Pelanggan

Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia terkait Perlindungan Konsumen
- ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu
- Pedoman Layanan Pengaduan Konsumen Nasional (SP4N-LAPOR)