

SOP Survei Kepuasan Pelanggan

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0086

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan standar untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi survei kepuasan pelanggan secara sistematis dan terukur.

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan panduan yang sistematis dan terstandar dalam merancang, melaksanakan, mengolah, serta mengevaluasi survei kepuasan pelanggan. Dengan adanya SOP ini, perusahaan dapat memperoleh data yang akurat dan relevan mengenai persepsi pelanggan terhadap produk maupun layanan yang diberikan. Selain itu, SOP ini juga bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat loyalitas pelanggan. Implementasi yang konsisten dari SOP ini diharapkan mampu menciptakan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam operasional perusahaan.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini mencakup seluruh proses survei kepuasan pelanggan mulai dari tahap perencanaan, penyusunan instrumen survei, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan dan analisis hasil survei, hingga pelaporan dan tindak lanjut perbaikan. SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan, termasuk divisi layanan pelanggan, pemasaran, kualitas, dan manajemen. SOP ini juga mencakup berbagai metode survei seperti survei online, telepon, maupun tatap muka, serta berlaku untuk semua segmen pelanggan perusahaan.

Definisi

Istilah	Definisi
Kepuasan Pelanggan	Tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka.
Survei	Metode pengumpulan data melalui pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh informasi tertentu.

Istilah	Definisi
CSAT (Customer Satisfaction Score)	Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan tertentu.
NPS (Net Promoter Score)	Indikator yang mengukur kemungkinan pelanggan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.
Responden	Pelanggan atau individu yang memberikan jawaban dalam survei kepuasan pelanggan.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Manajemen	Menyetujui kebijakan survei, mengevaluasi hasil survei, dan menentukan strategi perbaikan berdasarkan hasil analisis.
Tim Customer Service	Melaksanakan survei, berinteraksi dengan pelanggan, serta memastikan pengumpulan data berjalan sesuai prosedur.
Tim Quality Assurance	Menyusun instrumen survei, melakukan analisis data, dan memastikan validitas serta reliabilitas hasil survei.
Tim IT	Menyediakan dan memelihara sistem atau platform survei yang digunakan.

Prosedur

Tahap 1: Perencanaan Survei

Tahap awal untuk menentukan tujuan, metode, dan cakupan survei kepuasan pelanggan.

- Menentukan tujuan survei secara spesifik, seperti mengukur kepuasan terhadap layanan tertentu.
- Mengidentifikasi target responden berdasarkan segmentasi pelanggan.
- Menentukan metode survei yang akan digunakan (online, telepon, atau tatap muka).

Penanggung Jawab: Manajemen dan Tim Quality Assurance

Tahap 2: Penyusunan Instrumen Survei

Tahap pembuatan kuesioner atau alat ukur yang digunakan dalam survei.

- Menyusun daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan survei.
- Menentukan skala pengukuran seperti skala Likert atau rating numerik.
- Melakukan uji coba (pilot test) untuk memastikan kejelasan dan validitas pertanyaan.

Penanggung Jawab: Tim Quality Assurance

Tahap 3: Pelaksanaan Survei

Tahap pengumpulan data dari responden sesuai metode yang telah ditentukan.

1. Mendistribusikan kuesioner kepada pelanggan melalui media yang dipilih.
2. Memberikan penjelasan kepada responden terkait tujuan survei dan kerahasiaan data.
3. Memantau proses pengisian survei untuk memastikan jumlah responden sesuai target.

Penanggung Jawab: Tim Customer Service

Tahap 4: Pengolahan dan Analisis Data

Tahap pengolahan data hasil survei untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan.

1. Mengumpulkan seluruh data hasil survei dari berbagai sumber.
2. Mengolah data menggunakan software statistik atau tools survei.
3. Menganalisis hasil untuk mengidentifikasi tren, masalah, dan peluang perbaikan.

Penanggung Jawab: Tim Quality Assurance

Tahap 5: Pelaporan dan Tindak Lanjut

Tahap penyusunan laporan hasil survei dan implementasi perbaikan berdasarkan temuan.

1. Menyusun laporan hasil survei yang mencakup temuan utama dan rekomendasi.
2. Menyampaikan laporan kepada manajemen untuk evaluasi.
3. Menentukan dan melaksanakan rencana aksi perbaikan berdasarkan hasil survei.

Penanggung Jawab: Manajemen dan Tim Terkait

Tahap 6: Monitoring dan Evaluasi Berkala

Tahap pemantauan berkelanjutan terhadap efektivitas perbaikan yang dilakukan.

1. Melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi rencana perbaikan.
2. Membandingkan hasil survei terbaru dengan periode sebelumnya.
3. Melakukan penyesuaian strategi berdasarkan hasil evaluasi.

Penanggung Jawab: Manajemen dan Tim Quality Assurance

Dokumen Terkait

- Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
- Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

- Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan
- Dashboard KPI Kepuasan Pelanggan

Referensi

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia terkait Perlindungan Konsumen
- Pedoman Umum Customer Satisfaction Index (CSI)