

# SOP Customer Onboarding

**Kategori:** Customer Service

**No. Dokumen:** SOP-0087

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

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

*Prosedur standar untuk proses penerimaan dan pengenalan pelanggan baru secara sistematis guna memastikan pengalaman awal yang optimal dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan.*

## Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang jelas, sistematis, dan terstandarisasi dalam proses customer onboarding bagi pelanggan baru di perusahaan. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap pelanggan mendapatkan pengalaman awal yang profesional, konsisten, dan sesuai dengan standar layanan perusahaan. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan dalam proses registrasi, meningkatkan kepuasan pelanggan, mempercepat adaptasi pelanggan terhadap produk atau layanan, serta memastikan seluruh proses onboarding mematuhi ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku di Indonesia.

## Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja yang terlibat dalam proses penerimaan dan pengelolaan pelanggan baru, termasuk tim sales, customer service, account management, dan tim operasional pendukung lainnya. Prosedur ini mencakup seluruh tahapan onboarding mulai dari penerimaan data pelanggan, verifikasi, pengenalan produk atau layanan, aktivasi akun, hingga evaluasi awal kepuasan pelanggan. SOP ini berlaku untuk semua jenis pelanggan, baik individu maupun korporasi, yang menggunakan layanan atau produk perusahaan di wilayah operasional Indonesia.

## Definisi

Istilah	Definisi
Customer Onboarding	Proses sistematis untuk memperkenalkan pelanggan baru kepada produk atau layanan perusahaan serta memastikan mereka dapat menggunakan layanan dengan efektif.
Pelanggan Baru	Individu atau entitas yang baru pertama kali terdaftar dan menggunakan layanan atau produk perusahaan.

Istilah	Definisi
Verifikasi Data	Proses pemeriksaan keabsahan dan kelengkapan informasi pelanggan sesuai dengan dokumen pendukung.
CRM (Customer Relationship Management)	Sistem yang digunakan untuk mengelola data dan interaksi dengan pelanggan.
Aktivasi Layanan	Proses pengaktifan akses pelanggan terhadap produk atau layanan perusahaan setelah seluruh persyaratan terpenuhi.

## Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Tim Sales	Mengumpulkan data awal pelanggan, menjelaskan produk atau layanan, dan memastikan pelanggan memahami nilai yang ditawarkan.
Tim Customer Service	Melakukan komunikasi lanjutan, membantu proses onboarding, serta menangani pertanyaan atau kendala pelanggan.
Tim Operasional	Memastikan sistem, akun, dan layanan pelanggan aktif dan berjalan sesuai prosedur.
Manajer Layanan Pelanggan	Mengawasi pelaksanaan onboarding dan memastikan kepatuhan terhadap SOP serta standar kualitas layanan.

## Prosedur

### Tahap 1: Penerimaan dan Pengumpulan Data Pelanggan

Tahap awal onboarding yang berfokus pada pengumpulan informasi lengkap dan akurat dari pelanggan baru sebagai dasar proses selanjutnya.

- Menerima data pelanggan dari tim sales atau melalui sistem pendaftaran online.
- Mengumpulkan dokumen pendukung seperti KTP, NPWP, atau dokumen legal perusahaan.
- Memasukkan data pelanggan ke dalam sistem CRM perusahaan secara lengkap dan akurat.

**Penanggung Jawab:** Tim Sales dan Customer Service

### Tahap 2: Verifikasi dan Validasi Data

Tahap ini memastikan bahwa seluruh data pelanggan yang diterima valid, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Melakukan pengecekan keabsahan dokumen identitas pelanggan.
2. Memastikan kelengkapan data sesuai dengan checklist onboarding.
3. Menghubungi pelanggan untuk klarifikasi apabila terdapat data yang tidak sesuai atau kurang.

**Penanggung Jawab:** Tim Customer Service

### **Tahap 3: Pembuatan dan Aktivasi Akun**

Tahap ini mencakup pembuatan akun pelanggan di sistem dan aktivasi layanan sesuai dengan produk yang dipilih.

1. Membuat akun pelanggan pada sistem internal perusahaan.
2. Mengatur hak akses dan konfigurasi layanan sesuai paket yang dipilih.
3. Mengirimkan informasi login dan panduan awal kepada pelanggan.

**Penanggung Jawab:** Tim Operasional

### **Tahap 4: Edukasi dan Pengenalan Layanan**

Tahap ini bertujuan untuk memastikan pelanggan memahami cara penggunaan layanan secara optimal.

1. Memberikan sesi onboarding berupa presentasi atau demo produk.
2. Menyediakan panduan penggunaan dalam bentuk digital atau cetak.
3. Menjawab pertanyaan pelanggan terkait fitur dan penggunaan layanan.

**Penanggung Jawab:** Tim Customer Service / Account Manager

### **Tahap 5: Monitoring dan Evaluasi Awal**

Tahap ini dilakukan untuk memastikan pelanggan dapat menggunakan layanan dengan baik dan merasa puas dengan proses onboarding.

1. Melakukan follow-up kepada pelanggan dalam periode 7-14 hari setelah aktivasi.
2. Mengumpulkan feedback pelanggan melalui survei atau wawancara.
3. Mencatat dan menindaklanjuti keluhan atau kendala yang dialami pelanggan.

**Penanggung Jawab:** Tim Customer Service

### **Tahap 6: Dokumentasi dan Arsip**

Tahap akhir untuk memastikan seluruh proses onboarding terdokumentasi dengan baik untuk keperluan audit dan evaluasi.

1. Menyimpan seluruh dokumen onboarding dalam sistem arsip digital.
2. Memastikan data pelanggan tersimpan dengan aman sesuai kebijakan perlindungan data.
3. Melakukan backup data secara berkala sesuai prosedur IT perusahaan.

**Penanggung Jawab:** Tim Operasional dan IT

## Dokumen Terkait

- Formulir Pendaftaran Pelanggan
- Checklist Verifikasi Data
- Panduan Penggunaan Layanan
- Form Feedback Pelanggan
- Laporan Follow-up Onboarding

## Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu
- Kebijakan Internal Perusahaan terkait Layanan Pelanggan