

# SOP Layanan Pelanggan via Chat dan WhatsApp

**Kategori:** Customer Service

**No. Dokumen:** SOP-0088

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

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

*Panduan standar untuk mengelola layanan pelanggan melalui chat dan WhatsApp secara cepat, profesional, dan konsisten.*

## Tujuan

SOP ini disusun untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas layanan pelanggan melalui kanal chat dan WhatsApp dilakukan secara konsisten, profesional, cepat, dan sesuai standar perusahaan. Tujuan utama SOP ini adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, mempercepat waktu respon, menjaga kualitas komunikasi, serta meminimalkan kesalahan dalam penyampaian informasi. Dengan adanya SOP ini, diharapkan seluruh petugas layanan pelanggan dapat memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan serta menjaga citra perusahaan di mata publik.

## Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh aktivitas layanan pelanggan yang dilakukan melalui platform chat digital termasuk WhatsApp Business, live chat website, dan aplikasi pesan lainnya yang digunakan oleh perusahaan. Ruang lingkup mencakup proses penerimaan pesan, klasifikasi pertanyaan, penanganan keluhan, pemberian informasi, eskalasi masalah, hingga penutupan percakapan. SOP ini juga mencakup standar waktu respon, penggunaan bahasa, dokumentasi percakapan, serta pengelolaan data pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku di Indonesia.

## Definisi

Istilah	Definisi
Layanan Pelanggan	Aktivitas komunikasi antara perusahaan dan pelanggan untuk memberikan informasi, bantuan, atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan.
WhatsApp Business	Platform komunikasi resmi berbasis aplikasi WhatsApp yang digunakan perusahaan untuk berinteraksi dengan pelanggan secara profesional.
First Response Time (FRT)	Waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memberikan respon pertama sejak pesan pelanggan diterima.

Istilah	Definisi
Eskalasi	Proses meneruskan permasalahan pelanggan ke pihak atau divisi yang lebih berwenang untuk penyelesaian lebih lanjut.
Template Respon	Pesan standar yang telah disiapkan untuk menjawab pertanyaan umum pelanggan secara konsisten dan efisien.

## Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Customer Service Officer	Menangani komunikasi dengan pelanggan, memberikan informasi yang akurat, serta menyelesaikan pertanyaan atau keluhan sesuai prosedur.
Supervisor Customer Service	Mengawasi kinerja tim, menangani eskalasi masalah, serta memastikan kualitas layanan sesuai standar perusahaan.
Tim IT	Menjaga ketersediaan sistem chat dan WhatsApp, serta memastikan keamanan data pelanggan.
Manajemen	Menetapkan kebijakan layanan pelanggan serta melakukan evaluasi berkala terhadap performa layanan.

## Prosedur

### Tahap 1: Penerimaan Pesan Pelanggan

Tahap ini mencakup proses penerimaan dan pencatatan pesan yang masuk dari pelanggan melalui berbagai kanal chat yang digunakan perusahaan.

- Memastikan seluruh sistem chat dan WhatsApp aktif selama jam operasional.
- Menerima notifikasi pesan masuk dan membaca isi pesan pelanggan secara lengkap.
- Mencatat data pelanggan dan isi pesan ke dalam sistem CRM atau log layanan pelanggan.

**Penanggung Jawab:** Customer Service Officer

### Tahap 2: Klasifikasi dan Analisis Permintaan

Setelah pesan diterima, petugas harus mengidentifikasi jenis permintaan pelanggan untuk menentukan langkah penanganan yang tepat.

- Mengidentifikasi kategori pesan seperti pertanyaan umum, permintaan informasi, keluhan, atau permintaan khusus.
- Menentukan tingkat urgensi dan prioritas berdasarkan isi pesan.

3. Mengacu pada panduan kategori layanan untuk menentukan respon yang sesuai.

**Penanggung Jawab:** Customer Service Officer

### **Tahap 3: Pemberian Respon Awal**

Tahap ini bertujuan memberikan respon pertama kepada pelanggan dalam waktu yang telah ditentukan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

1. Memberikan respon awal maksimal dalam 5 menit selama jam operasional.
2. Menggunakan bahasa yang sopan, profesional, dan mudah dipahami sesuai standar perusahaan.
3. Memanfaatkan template respon untuk pertanyaan umum tanpa mengurangi personalisasi komunikasi.

**Penanggung Jawab:** Customer Service Officer

### **Tahap 4: Penanganan Permintaan atau Keluhan**

Tahap ini mencakup proses penyelesaian permintaan atau keluhan pelanggan secara menyeluruh.

1. Memberikan informasi atau solusi yang akurat berdasarkan data dan kebijakan perusahaan.
2. Meminta data tambahan jika diperlukan untuk mempercepat penyelesaian.
3. Melakukan eskalasi kepada supervisor atau divisi terkait jika masalah tidak dapat diselesaikan di level pertama.

**Penanggung Jawab:** Customer Service Officer dan Supervisor Customer Service

### **Tahap 5: Penutupan Percakapan**

Tahap ini memastikan bahwa seluruh interaksi dengan pelanggan ditutup dengan baik dan profesional.

1. Memastikan bahwa pertanyaan atau keluhan pelanggan telah diselesaikan dengan tuntas.
2. Menanyakan kembali kepada pelanggan apakah masih ada yang dapat dibantu.
3. Menutup percakapan dengan ucapan terima kasih dan salam penutup yang sopan.

**Penanggung Jawab:** Customer Service Officer

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

Setiap interaksi pelanggan harus didokumentasikan untuk keperluan evaluasi dan peningkatan layanan.

1. Mencatat seluruh detail percakapan dalam sistem yang telah ditentukan.
2. Mengelompokkan data berdasarkan jenis permintaan dan hasil penyelesaian.
3. Menyimpan data sesuai kebijakan perlindungan data perusahaan.

**Penanggung Jawab:** Customer Service Officer

### **Tahap 7: Evaluasi dan Monitoring Kinerja**

Tahap ini dilakukan untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan terus meningkat.

1. Melakukan evaluasi berkala terhadap waktu respon dan kualitas jawaban.
2. Mengumpulkan feedback pelanggan melalui survei atau rating layanan.
3. Menyusun laporan kinerja layanan pelanggan secara rutin untuk manajemen.

**Penanggung Jawab:** Supervisor Customer Service dan Manajemen

## Dokumen Terkait

- SOP Penanganan Keluhan Pelanggan
- Panduan Penggunaan WhatsApp Business
- Kebijakan Perlindungan Data Pelanggan
- Standar Komunikasi Perusahaan
- Service Level Agreement (SLA) Layanan Pelanggan

## Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika terkait penyelenggaraan sistem elektronik
- ISO 10002:2018 tentang Quality Management - Customer Satisfaction
- Pedoman Layanan Pelanggan Digital dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)