

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

DIVISI DETAILING

SOP Penerimaan Mobil Pelanggan

1. TUJUAN

Memberikan panduan standar bagi staf dalam proses penerimaan mobil untuk layanan detailing agar proses berjalan rapi, terdokumentasi, dan menjamin kepuasan pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh frontliner, service advisor, dan tim detailing yang menerima unit mobil untuk keperluan detailing, baik interior maupun eksterior.

3. PERALATAN & BAHAN

1. Kamera/ponsel untuk dokumentasi
2. Form serah terima

4. PROSEDUR KERJA

NO	URAIAN PROSEDUR
4.1	Persiapan Awal 4.1.1 Sambut pelanggan dengan ramah dan arahkan ke area penerimaan. 4.1.2 Konfirmasi jadwal dan jenis layanan detailing yang diinginkan. 4.1.3 Siapkan form penerimaan dan checksheet kendaraan.
4.2	Pemeriksaan Kendaraan 4.2.1 Lakukan pemeriksaan awal kendaraan bersama pelanggan: - Eksterior: lecet, penyok, jamur kaca, waterspot, baret halus - Interior: kondisi jok, karpet, plafon, dashboard 4.2.2 Dokumentasikan kondisi kendaraan (foto) sebagai bukti awal. 4.2.3 Tanyakan barang pribadi, pastikan pelanggan mengosongkan kabin & bagasi.
4.3	Pengisian Formulir 4.3.1 Isi form penerimaan kendaraan detailing secara lengkap. 4.3.2 Tulis keluhan pelanggan dan permintaan khusus (jika ada). 4.3.3 Minta tanda tangan pelanggan sebagai persetujuan atas kondisi awal. 4.3.4 Tempelkan label identifikasi pelanggan di kaca depan dan kunci
4.4	Serah Terima ke Tim Detailing 4.4.1 Brief tim detailing terkait jenis pekerjaan dan fokus area. 4.4.2 Simpan form & foto dalam sistem/dokumen hardcopy harian.

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
DIVISI DETAILING**SOP Penerimaan Mobil Pelanggan**

4.4.3. Simpan kunci di laci khusus penyimpanan aman.

5. STANDAR WAKTU Pengerjaan

Penerimaan & pemeriksaan : 15 menit

Dokumentasi & form : 5 menit

6. KESELAMATAN & KUALITAS

- 6.1. Tidak boleh Gunakan sarung tangan saat memindahkan barang pelanggan.
- 6.2. Jangan duduki jok tanpa alas pelindung saat inspeksi.
- 6.3. Pastikan tidak ada barang pribadi pelanggan yang tertinggal sebelum mobil dikerjakan.
- 6.4. Simpan kunci di tempat aman untuk menghindari kehilangan.

7. PELANGGARAN & SANKSI

Pelanggaran terhadap SOP ini meliputi:

- 7.1. Tidak melakukan dokumentasi kondisi kendaraan.
- 7.2. Lalai mengosongkan barang pribadi pelanggan.
- 7.3. Salah input data pelanggan pada form.

Sanksi yang diberikan:

- 7.4. Teguran lisan/tertulis.
- 7.5. Evaluasi kinerja.

8. LANGKAH KERJA STANDAR

1. Persiapan
 - Siapkan form penerimaan & checksheet kendaraan.
 - Sediakan kamera/ponsel untuk dokumentasi.
 - Sambut pelanggan dengan ramah.
 - Konfirmasi jadwal dan jenis layanan detailing.
2. Pemeriksaan unit
 - Periksa eksterior: lecet, baret, jamur kaca.
 - Periksa interior: jok, karpet, plafon, dashboard.
 - Foto seluruh sisi kendaraan & interior.
 - Tanyakan barang pribadi pelanggan dan minta dikeluarkan.
3. Pengisian dokumen
 - Isi form penerimaan secara lengkap & jelas.
 - Catat keluhan dan permintaan khusus pelanggan.
 - Tanda tangan pelanggan sebagai persetujuan.

	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI DETAILING	Tgl. Efektif	
	Revisi	
	Tgl. Revisi	
SOP Penerimaan Mobil Pelanggan	Halaman	3 of 4

- Tempelkan label nama pelanggan di kaca depan & kunci.

4. Serah terima

- Brief teknisi detailing mengenai pekerjaan & fokus.
- Simpan form dan dokumentasi dalam sistem atau dokumen harian.
- Letakkan kunci di tempat penyimpanan aman.

9. FORM CHECKLIST

No	Item Pemeriksaan	Selesai	Catatan/kondisi
1	Lecet bodi / baret halus	☐	
2	Penyok / goresan besar	☐	
3	Jamur kaca / waterspot	☐	
4	Noda pada jok / karpet	☐	
5	Bau tidak sedap / lembab	☐	
6	Barang pribadi telah dikeluarkan	☐	
7	Foto dokumentasi telah diambil	☐	

Catatan khusus:

Nama Operator:.....

Tanggal Pengerjaan:.....

Plat Nomor Kendaraan:.....

Catatan:

Standart Operasional Prosedure (SOP) ini akan dievaluasi per periode 6 bulan.

Medan,2025

Dibuat oleh :	Diperiksa Oleh:	Ditinjau & Disetujui oleh :



STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI DETAILING	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Penerimaan Mobil Pelanggan	Tgl. Revisi	
	Halaman	4 of 4

Organizational Development	Human Capital Manager	Komite Manajemen