

Pembuatan Dan Implementasi Standar Operasional Prosedur Klaim Barang Di Led Turbo Mojokerto

Anita Permatasari

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Darma Cendika

*e-mail: anita.permatasari@ukdc.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the role of Standard Operating Procedures (SOP) in the product claim process from customers to LED Turbo as an essential part of quality management systems and customer service. SOPs serve as written guidelines that ensure consistency and efficiency at every stage of the claim process, from complaint reception and verification to claim resolution. A well-structured SOP can minimize errors, improve service transparency, and strengthen customer trust in the company. The findings affirm that SOPs function not only as internal control tools but also as indicators of the company's commitment to customer satisfaction at LED Turbo.

Keywords: *Standard Operating Procedures (SOP); Product Claims; Customer Service; Operational Systems; Quality Management.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses klaim barang dari pelanggan ke LED Turbo sebagai bagian penting dari sistem manajemen kualitas dan pelayanan konsumen. Standar operasional prosedur berfungsi sebagai pedoman tertulis yang menjamin konsistensi dan efisiensi dalam setiap tahap proses klaim, mulai dari penerimaan keluhan, verifikasi, hingga penyelesaian klaim. Standar operasional yang terstruktur dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Temuan ini menegaskan bahwa standar operasional prosedur tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali internal, tetapi juga sebagai indikator komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan LED Turbo.

Kata kunci: *Sandar Operasional Prosedur (SOP); Klaim Barang; Pelayanan Pelanggan; Sistem Operasional; Manajemen Kualitas*

1. PENDAHULUAN

Pada perbadangan modern hubungan antara pelanggan dan toko tidak hanya mencakup transaksi jual dan transaksi beli tetapi juga mencakup pengelolaan keluhan dan klaim barang yang tidak sesuai atau barangnya rusak. Prosedur klaim barang dari pelanggan merupakan salah satu bagian penting dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Prosedur klaim barang dari pelanggan juga menunjukkan komitmen toko untuk memberikan pelayanan purna jual (*after sales service*) yang berkualitas.

After sales service yang baik dapat meningkatkan nilai hubungan jangka panjang antara pelanggan dan toko, Kotler dan Keller (2016). Prosedur klaim barang dari pelanggan harus dirancang secara sistematis, transparan dan mudah diakses oleh pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar menciptakan rasa adil dan rasa untuk dihargai dari toko ke pelanggan. Faktor-faktor yang dapat terjadi apabila seorang pelanggan mengklaim barangnya ke toko, antara lain: kerusakan produk, ketidaksesuaian spesifikasi ataupun cacat produk. Salah satu cara yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah membuat prosedur standar operasional atau biasa dikenal dengan singkatan SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk klaim barang, yang meliputi tahapan pengajuan, verifikasi, klaim serta pengantian barang.

Prosedur klaim barang dari pelanggan yang efektif harus memiliki prinsip yang responsif, akurat, akuntabel dan cepat, Heizer *et al.* (2020) sehingga akan mengurangi potensi ketidakpuasan pelanggan tetapi juga akan memperkuat reputasi toko. Ahmet *et al.* (2021) menekankan pentingnya integrasi digital dalam proses klaim barang seperti menggunakan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mempermudah proses pelacakan klaim barang dari pelanggan. Evaluasi klaim berupa validasi *invoice*, nomor seri produk, foto kerusakan, dan alasan klaim.

Pada umumnya kriteria klaim yang diterima adalah produk masih dalam masa garansi, bukti pembelian produk tersedia, kerusakan bukan akibat kelalaian pelanggan. Kondisi yang sebaliknya klaim tidak diterima jika barang rusak karena kesalahan penggunaan pelanggan, tidak ada bukti pembelian, lewat dari masa garansi dan telah di buka ditempat lain. Standar operasional prosedur wajib yang telah dibuat wajib dipatuhi oleh seluruh staf sebagai pedoman penanganan klaim untuk menjaga standar pelayanan dan integritas toko, Nugroho dan Pratama (2021). Standar operasional prosedur juga dirancang dengan mengedepankan umpan balik dari pelanggan untuk perbaikan layanan, Evans dan Lindsay (2020). Standar operasional prosedur di suatu toko berjalan apabila *total quality manajemen* (TQM) yang dimiliki toko tersebut baik, Yulianti dan Andriani (2021).

Total quality management menekankan pentingnya keterlibatan seluruh bagian yang ada di dalam toko dalam meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan yang termasuk di dalamnya pengelolaan keluhan pelanggan dan klaim pelanggan, Simanjuntak dan Prabowo (2021). Prinsip dari *total quality manajemen* adalah perbaikan berkelanjutan, dimana prinsip tersebut akan mendorong toko untuk melakukan evaluasi terus menerus dan menyempurnakan prosedur klaim. *Total quality management* mendorong penggunaan data historis klaim untuk menyusun standar operasional prosedur yang berbasis bukti dan realistis, seperti rata-rata waktu penyelesaian klaim atau jenis klaim yang paling sering terjadi, Firmansyah dan Lestari (2022). *Total quality management* juga menekankan bahwa semua lini dalam organisasi terlibat dalam mutu, Wahyudi (2021).

LED Turbo merupakan sebuah bengkel spesialis modifikasi lampu kendaraan. LED Turbo menawarkan berbagai layanan termasuk *custom headlamp*, pemasangan lampu LED, DRL. LED Turbo Mojokerto beralamat di jalan Letkol Sumarjo No. 87 Mergelo, Purwotengah, Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61311.

2. METODE

Tahapan pelaksanaan pendampingan dalam pembuatan dan implementasi prosedur klaim barang di LED Turbo Mojokerto adalah sebagai berikut:

- 1) Survei prosedur yang ada terutama yang berkaitan dengan klaim barang dari pelanggan
Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data-data yang bermanfaat untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi di LED Turbo.
- 2) Identifikasi informasi yang diperlukan
Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi informasi penting yang ada di LED Turbo dan mempelajari berbagai hal yang berkaitan dengan klaim barang di LED Turbo yang nantinya informasi tersebut dapat dijadikan oleh manajer dalam pengambilan suatu keputusan.
- 3) Identifikasi prosedur klaim barang lama
Tujuannya adalah mempelajari prosedur klaim barang lama, seperti kelemahan dan keunggulan dari prosedur klaim barang lama yang nanti bisa dijadikan referensi untuk menyusun prosedur klaim barang baru.
- 4) Menyusun prosedur klaim barang baru
Tujuannya adalah meminimalisir prosedur klaim barang lama agar kejadian yang tidak diinginkan tidak terulang kembali.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan pembuatan sistem operasional prosedur menurut Rambe *et al.* (2023) adalah:

- 1) Meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini disebabkan dengan adanya sistem operasional prosedur dapat membantu mengurangi waktu.
- 2) Menjamin konsistensi dan kualitas, dengan adanya sistem operasional prosedur toko memastikan bahwa produk atau layanan akan memiliki standar kualitas yang sama.
- 3) Mempermudah pelatihan karyawan baru, dengan adanya sistem operasional prosedur dapat membantu melatih karyawan baru agar mereka dapat memahami dan melaksanakan tugas dengan benar.
- 4) Mengurangi risiko kesalahan.
- 5) Meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

LED Turbo berfokus pada modifikasi dan peningkatan sistem pencahayaan kendaraan. Garansi produk yang ditawarkan apabila membeli dan memasang di LED Turbo ada yang bergaransi satu tahun ada yang dua tahun. Pelanggan yang membawa barang sendiri dari rumah dan hanya jasa pasang di LED Turbo maka tidak ada garansi produk.

Kondisi saat ini yang terjadi di lapangan yang dihadapi oleh LED Turbo adalah ada satu dua pelanggan yang bukan pasang di LED Turbo mengklaim bahwa itu pemasangan dari LED Turbo dan tidak membawa bukti bon pemasangan (hanya diungkapkan secara lisan) dan tidak mau menambah biaya pemasangan. Hal tersebut Nampak karena produk dengan merek yang dipasang di sepeda motor atau mobil tidak di jual di LED Turbo. Pada saat pengecekan bukti fisik melalui bon juga tidak terdapat nama pelanggan atau informasi pemasangan di LED Turbo.

Berikut ini adalah format formulir klaim barang:

Tabel 1. Format Fomulir Klaim Barang LED Turbo

Keterangan	Data
Nama Pelanggan	[Nama lengkap pelanggan]
Nomor Telepon	[No HP aktif]
Alamat Email	[Email aktif]
Tanggal Pembelian	[Tanggal transaksi]
Nama Produk	[Nama produk yang diklaim]
Nomor Invoice	[Nomor faktur pembelian]
Deskripsi Masalah	[Penjelasan tentang kerusakan/masalah]
Bukti Foto	[Upload foto produk bermasalah]
Tindakan yang Diharapkan	[Refund/Penggantian Produk/Perbaikan]

Sumber: LED Turbo, diolah penulis

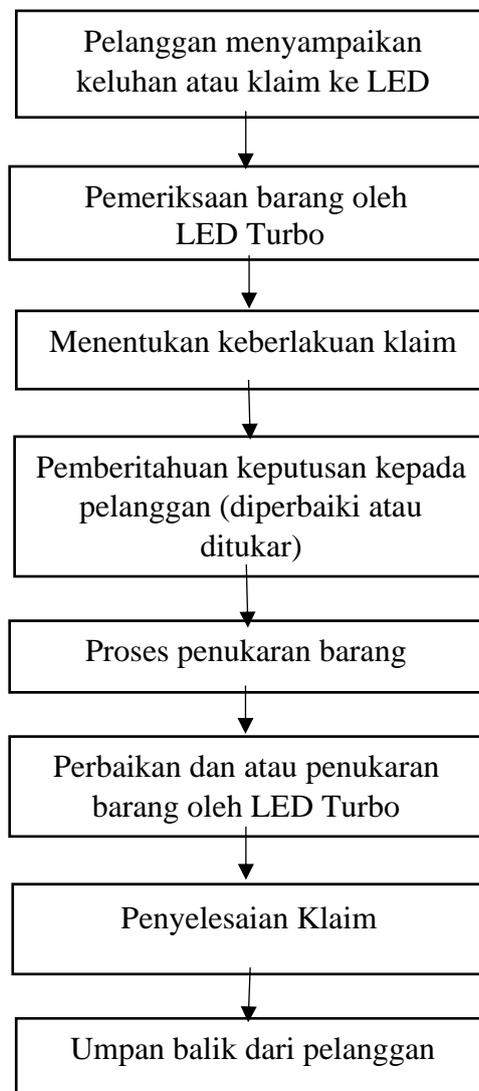
Prosedur Klaim Barang dari Pelanggan yang Membeli dan Pasasang di LED Turbo

Klaim barang oleh pelanggan ke toko elektronik biasanya terjadi apabila produk yang dibeli rusak, cacat, atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak toko. Prosedur klaim dapat berbeda-beda tergantung pada kebijakan masing-masing toko dan produsen barang, berikut ini adalah prosedur yang biasa dilakukan oleh pelanggan untuk melakukan klaim barang di toko elektronik (Gambar1):

- 1) Menyampaikan keluhan atau klaim ke toko
Langkah pertama yang harus dilakukan adalah pelanggan harus menghubungi pihak toko tempat barang dibeli. Ini bisa dilakukan secara langsung di toko, melalui telepon atau datang langsung ke lokasi. Informasi yang perlu disampaikan oleh pelanggan adalah pelanggan tersebut harus bisa menjelaskan dengan jelas masalah yang terjadi pada barang misalnya rusak atau tidak nyala. Pelanggan sebaiknya mencatat nomor seri barang, tanggal pembelian, dan alasan klaim.
- 2) Pemeriksaan barang oleh pihak toko
Pihak toko memverifikasi keluhan dengan cara pihak toko atau *customer service* akan meminta untuk membawa barang yang ingin diklaim ke toko untuk pemeriksaan. Toko akan memeriksa kondisi barang dan memastikan salah oleh pelanggan. Persiapan tersebut memerlukan dokumen pendukung dan pastikan pelanggan untuk membawa bukti pembelian, seperti faktur atau struk, serta kotak dan aksesoris barang (jika diminta oleh toko).
- 3) Menentukan keberlakuan klaim
Toko akan mengecek barang tersebut masih dalam masa garansi yang disediakan oleh produsen atau toko. Garansi bisa berbeda-beda tergantung pada jenis produk dan kebijakan produsen. Jika masalah disebabkan oleh cacat pabrik (misalnya kerusakan teknis atau bagian yang tidak berfungsi), klaim biasanya akan diterima. Kondisi sebaliknya jika kerusakan disebabkan oleh penggunaan yang tidak sesuai dengan petunjuk atau kelalaian pelanggan, klaim mungkin tidak diterima.
- 4) Pemberitahuan keputusan kepada pelanggan
Setelah keputusan terkait klaim barang diambil (diterima untuk diperbaiki, ditukar, atau dikembalikan uangnya), pihak toko akan memberi tahu pelanggan mengenai hasil klaim. Biasanya, keputusan ini disampaikan melalui telepon atau pesan tertulis.
- 5) Proses perbaikan barang

Barang yang terbukti rusak dan masih dalam masa garansi, pihak toko dapat menawarkan pengembalian uang atau penggantian barang dengan unit baru yang serupa (tergantung pada kebijakan toko dan produsen). Barang masih dalam garansi dan kerusakan dapat diperbaiki, toko akan mengirimkan barang ke pusat servis resmi untuk diperbaiki. Waktu yang diperlukan untuk perbaikan bisa bervariasi, tergantung pada tingkat kerusakan dan kebijakan pusat servis.

- 6) Proses penukaran barang
Penggantian barang disetujui, pelanggan akan menerima barang pengganti dengan kondisi yang sama atau serupa dengan barang yang dikembalikan.
- 7) Penyelesaian klaim
Setelah proses klaim selesai, pelanggan akan diberitahukan untuk mengambil barang yang sudah diperbaiki, menukar barang, atau menerima pengembalian dana. Pihak toko atau produsen akan menyelesaikan proses administrasi klaim, dan barang yang telah diperbaiki atau diganti akan diserahkan kembali kepada pelanggan.
- 8) Umpan balik dari pelanggan
Pihak toko atau produsen akan meminta umpan balik dari pelanggan mengenai pengalaman klaim dan layanan purna jual. Umpan balik ini dapat digunakan untuk perbaikan layanan di masa depan.



Gambar 1. Prosedur Klaim Barang yang Membeli dan Pasang di LED Turbo

4. KESIMPULAN

Prosedur klaim barang dari pelanggan yang dibahas hanya sebatas membeli dan memasang di LED turbo dan mitra. Perlunya perbaikan prosedur klaim barang yang saat ini telah diterapkan oleh LED Turbo untuk meminimalisir pelanggan yang berniat tidak baik dengan cara mencoba mengklaim barang yang berasal dari milik toko orang lain yang bukan mitra. Temuan ini menegaskan bahwa standar operasional prosedur tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali internal, tetapi juga sebagai indikator komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Sarannya adalah memperbaiki prosedur klaim barang, semua klaim barang harus disertai salah satu bukti yang menunjukkan bahwa pelanggan membeli dan memasang di LED Turbo, yaitu bon pemasangan dan kartu garansi yang di keluarkan oleh LED Turbo. Penulis juga merekomendasikan integrasi standar operasional perusahaan dengan prinsip *total quality management* (TQM) untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dalam sistem layanan klaim barang yang ada di LED Turbo.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Zhang, Y., & Khan, M. (2021). Managing Customer Complaints Using CRM Systems: A Study of E-Retail Sector. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 49(3), 315–332.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *Managing for Quality and Performance Excellence* (11th ed.). Cengage Learning.
- Firmansyah, A. D., & Lestari, N. A. (2022). Hubungan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Efektivitas Organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 88–96.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Nugroho, Y., & Pratama, H. (2021). Implementasi SOP dalam Proses Pelayanan Publik dan Dampaknya terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 34–42.
- Rambe, R., Muthahir, T. F., Asmar, D., & Surya, M. (2023). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Tata Kelola Usaha yang Baik untuk Stabilitas UMKM. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 2(7), 11–20.
- Simanjuntak, M., & Prabowo, H. (2021). Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Mutu dan Produktivitas*, 8(1), 20–30.
- Wahyudi, E. (2021). Penerapan Total Quality Management dalam Prosedur Operasional Standar Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 45–53.
- Yulianti, R., & Andriani, S. (2021). Penerapan SOP terhadap Peningkatan Kinerja Mutu melalui Pendekatan Total Quality Management (TQM). *Jurnal Manajemen dan Kualitas*, 9(2), 122–130.