

SOP ANAK TOKO

BRAGA

1. START SHIFT

- 1) Fingerprint masuk di bar BRAGA sesuai dengan jadwal masuk setiap shift. Keterlambatan lebih dari 15 menit akan dipotong Rp5.000 dan berlaku kelipatan di jam berikutnya.
- 2) Menyalakan lampu meja display, AC, lampu ruangan dan speaker di Lantai 2 – foto dan kirim di grup Admin & Anak TOKO BRAGA sebagai bukti.
- 3) Masuk POS Pawoon menggunakan akun masing-masing. **DILARANG** untuk menggunakan akun orang lain.
- 4) Pada hari Senin, Rabu, dan Jumat, anak TOKO di BRAGA memeriksa seluruh stok produk dan re-display produk yang telah terjual saat memulai shift dengan membuat laporan di grup Admin & Anak TOKO BRAGA.
- 5) Pada hari Selasa dan Kamis, anak TOKO di BRAGA memastikan seluruh produk yang di display sudah diberi label nama produk + harga produk sesuai dengan POS Pawoon.
- 6) Memastikan Anak Photomatics sudah datang dan start shift setiap pagi, sesuai dengan jadwal masuk pagi Anak TOKO.
- 7) Melaporkan keterlambatan/ketidakhadiran staf photomatics, maksimal **15 menit** setelah TOKO buka, kepada Supervisor TOKO.
- 8) Semua kendala teknis/operasional yang terjadi waktu opening harus dilaporkan langsung kepada Supervisor TOKO.

2. DURING SHIFT

a. PELAYANAN OFFLINE (DI AREA TOKO)

- 1) Sikap & Interaksi dengan Customer
 - Selalu mengutamakan pelayanan kepada customer secara langsung di TOKO.
 - WAJIB berdiri untuk menyambut customer dan melayani customer.
 - WAJIB menyambut setiap customer dengan **senyuman, kontak mata, dan sapaan hangat**, meskipun sedang melakukan aktivitas lain.
 - WAJIB menunjukkan sikap **ramah, sopan, dan sabar** saat berkomunikasi dengan customer.
 - WAJIB bersikap **proaktif** dalam membantu customer yang terlihat bingung atau sedang mencari produk, tanpa menunggu ditanya.
 - Mendekati customer yang bertanya, dengan catatan tidak ada customer yang sedang melakukan transaksi di area kasir.
 - WAJIB memastikan customer meninggalkan TOKO dengan **pengalaman positif**, baik melalui pelayanan, suasana toko, maupun solusi yang diberikan.
 - **DILARANG** berbicara keras, bercanda berlebihan, atau berdiskusi internal yang dapat mengganggu kenyamanan customer di area TOKO.
 - WAJIB memeriksa suasana TOKO dari sisi kenyamanan customer (kebersihan, bau ruangan, musik, display) secara berkala saat toko sedang sepi.

- 2) Menangani Keluhan atau Masukan
 - WAJIB merespons **komplain atau masukan dari customer dengan empati dan rasa tanggung jawab**, dan melaporkan nya ke tim CX (Kak Lio) jika dibutuhkan.

- 3) Transaksi
 - Melayani transaksi di area kasir.
 - Menginput produk yang terjual di POS Pawoon.
 - **Memastikan uang yang dibayar oleh customer sesuai dan telah diterima,**

Jika uang TIDAK MASUK:

- Anak TOKO menawarkan customer untuk double payment terlebih dahulu menggunakan metode pembayaran cashless yang berbeda dengan pembayaran yang dilakukan sebelumnya.
- **Anak TOKO WAJIB meminta informasi nama, kontak, dan nomor rek BCA customer dan dikirimkan ke grup Admin & Anak TOKO, beserta dengan bukti pembayaran pertama yang telah dilakukan, kepada bagian Sales (Yuri).**
- Menginfokan kepada customer jika setelah dilakukan pengecekan transaksi yang dilakukan pada pembayaran pertama masuk, uang akan kita refund.
- Jika tidak masuk ke KTD, customer diinfokan untuk menghubungi bank terkait untuk meminta pembatalan transaksi dan tidak bisa dilakukan oleh pihak KTD (berdasarkan SOP dari bank)

Jika TIDAK MAU double payment:

- Hold barangnya dan sampaikan kepada customer dengan sopan:
“Mohon maaf Kak kita belum bisa kasih barangnya, karena uangnya tidak masuk ke kita” – sambil menunjukkan Octo Merchant bahwa uang tidak masuk.
- **Meminta informasi nama, kontak, dan nomor rek BCA customer**, dan infokan kalau uangnya diterima oleh kita, akan kita refund. Opsi lainnya, barangnya dipisahkan terlebih dahulu oleh kita dan nanti bisa ambil kembali barangnya ke TOKO atau dikirimkan melalui ekspedisi dengan tambahan ongkir yang ditanggung oleh customer (pisahkan barang yang sudah dipilih customer).
- Berikan nomor WhatsApp CS KTD kepada customer dan sampaikan kepada customer “Kak kalau misal uangnya kembali ke Kakak, mohon info kepada kami ya, untuk sementara barangnya kita pisahkan terlebih dahulu”.
- Memastikan barang yang diberikan kepada customer dalam keadaan yang baik dengan standar packaging yang telah ditentukan.
- Memastikan produk yang dijual sesuai dengan produk yang di input pada POS Pawoon. Jika ada kesalahan input, selisih harga akan ditanggung oleh Anak TOKO yang in charge.
- Kehilangan produk atau kekurangan sales akan ditanggung oleh Anak TOKO yang in charge.

- 4) Etika Penggunaan Gadget

- Meminimalisir penggunaan smartphone ketika shift.
- **DILARANG** menggunakan laptop di luar keperluan pekerjaan saat shift.

- 5) Display Produk dan Area TOKO

- Menata dan memastikan produk TOKO di seluruh area display dalam keadaan rapi dan bersih setiap shift.
- Memeriksa suasana toko dari sisi kenyamanan customer (**kebersihan, bau ruangan, musik, display, pencahayaan**) secara berkala saat toko sedang sepi.

- 6) Kebersihan
 - Melakukan checklist kebersihan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh Supervisor TOKO dan melaporkannya di akhir shift.
- 7) Stok dan Pelaporan
 - Memastikan stok produk dari setiap vendor di TOKO yang sudah mau habis setiap satu minggu sekali, pada hari Rabu.
 - Menginformasikan stok kebutuhan TOKO yang sudah mau habis setiap dua minggu sekali (hari Selasa) ke Purchasing (April) dan **tidak menunggu kekosongan baru melapor.**
 - Mengecek ketersediaan token di lantai 2 setiap hari Senin, lalu lapor ke grup Purchasing (April).

b. PELAYANAN ONLINE (WHATSAPP, SOSIAL MEDIA, ONLINE ORDER)

- 1) Sikap Pelayanan Digital
 - WAJIB menunjukkan sikap **ramah, sopan, sabar**, dan tetap **proaktif** saat melayani customer melalui chat online.
 - Merespons pertanyaan atau keluhan online dengan **empati dan tanggung jawab**, serta melaporkan ke tim CX jika perlu.
- 2) Pengecekan Online Order
 - Mengecek seluruh bentuk online order melalui WhatsApp (bulk order dan catering stall), Tokopedia, dan Paxel Market secara berkala, dengan catatan tetap mengutamakan pelayanan customer di area TOKO.
- 3) Admin WhatsApp dan Sosial Media
 - Mengecek seluruh pesan masuk seperti pertanyaan seputar produk, info outlet, dan komplain di WhatsApp CS serta sosial media @kopitokodjawa @bakmieTjo Kin @sweet.cantina @kusuma.matcha @toko.kopitokodjawa @kusuma.matcha secara berkala, dengan catatan tetap mengutamakan pelayanan customer di area TOKO.
 - Men-like tag post, membalas comment dan memberikan comment tag post Instagram @kopitokodjawa @sweet.cantina @bakmieTjo Kin @toko.kopitokodjawa dengan template berikut:
 - Template comment @kopitokodjawa :
Terima kasih sudah mampir Kak  
 - Template comment @bakmieTjo Kin :
Terima kasih sudah mampir Kak  
 - Template comment @sweet.cantina :
Terima kasih sudah mampir Kak  

CATATAN: Detail SOP Customer Service dan Online Order dapat dilihat di halaman 6-9

3. CLOSING SHIFT

- 1) Close order 15 menit sebelum jam operasional berakhir.
- 2) Memastikan jumlah sales actual (Octo Merchant, Tokopedia, Transfer dan EDC) sesuai dengan sales POS Pawoon – report sales di grup Admin & Anak TOKO BRAGA.
- 3) Mematikan tab, mesin EDC bca, lampu, AC, dan speaker musik.
- 4) Memeriksa dan memastikan jendela ruangan photobox dalam keadaan terkunci.

- 5) Fingerprint pulang di bar BRAGA.
- 6) Semua kendala teknis/operasional yang terjadi waktu opening harus dilaporkan langsung kepada Supervisor TOKO.

4. PRODUCT KNOWLEDGE

- 1) Mengerti dan mengetahui produk – produk yang dijual di TOKO.
Talking point Vendor TOKO: [Sheet Data Base Vendor TOKO](#)
- 2) Research produk melalui Instagram atau e-commerce vendor, terutama produk terbaru.
- 3) Dapat menjawab pertanyaan customer mengenai produk yang tersedia di TOKO.
- 4) Dapat melakukan cross-selling, memberikan saran/suggestion kepada customer.
- 5) Mengetahui general knowledge mengenai Kopi Toko Djawa, Bakmie Tjo Kin, Sweet Cantina, dan Kusuma Matcha.

5. STOCKIST

a. BARANG MASUK

- 1) Memastikan produk yang masuk sesuai dengan surat jalan sesuai yang diberikan oleh vendor.
- 2) Melaporkan kesesuaian barang masuk dengan surat jalan ke grup TOKO : Kopi Toko Djawa. Jika ada ketidaksesuaian, laporan kepada Supervisor TOKO di grup Admin & Anak TOKO
- 3) Menyimpan data surat jalan dengan rapi pada map dokumen yang telah disediakan di TOKO.

b. BARANG KELUAR

- 1) Mendaftar barang atau stok keluar.
- 2) Menyiapkan barang yang akan dikembalikan ke vendor.
- 3) Mengirimkan barang menggunakan ekspedisi yang telah ditentukan oleh Supervisor TOKO.
- 4) Melaporkan barang keluar ke grup WhatsApp/Supervisor (Foto & Surat Jalan).

c. STOCK OPNAME

- 1) Stock opname atau pengecekan stok dilakukan setiap hari pada Senin – Kamis oleh Anak TOKO, sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh Supervisor TOKO.
- 2) Anak TOKO melakukan stok opname vendor sesuai dengan instruksi dari Supervisor TOKO.
- 3) Memastikan real stock di TOKO sesuai dengan stok di sistem POS Pawoon.

6. KEGIATAN YANG DILARANG

- 1) Mencampuri urusan Kopi Toko Djawa terutama kasir kopi.
- 2) Meninggalkan TOKO dengan rentang waktu yang lama (maksimal 5 menit).
- 3) *Nongkrong* di area bar – hanya diperbolehkan untuk ambil minum atau keperluan lain yang bersifat penting.
- 4) Menggunakan handphone, laptop, atau gadget pribadi lainnya ketika melayani customer atau ada customer di TOKO.

- 5) Menggunakan internet perusahaan untuk keperluan pribadi.
- 6) Memakai earphone atau headset ketika shift berlangsung.
- 7) Phone call seminimal mungkin – hanya diperbolehan untuk keperluan urgent.
- 8) Menerima tamu/teman ketika shift berlangsung (nongkrong/duduk-duduk di area TOKO).

7. JADWAL SHIFT

- 1) Setiap Anak Toko wajib memberikan jadwal availability minimal 4 hari (2 weekdays dan 2 weekends) setiap minggu, maksimal di hari Sabtu jam 10.00. Jadwal tersebut akan digunakan untuk scheduling, dimana setiap minggunya akan diberikan 2-4 shift atau disesuaikan dengan kondisi TOKO.
- 2) Schedule shift akan diinfokan oleh Supervisor TOKO di hari Jumat atau Sabtu melalui grup Admin & Anak TOKO BRAGA.
- 3) Jika Anak TOKO berhalangan untuk mengisi shift, harus diinfokan 1 minggu sebelum schedule shift dikeluarkan oleh Supervisor TOKO.
- 4) Jika jadwal telah keluar dan berhalangan untuk mengisi shift, maka Anak TOKO bertanggung jawab mencari pengganti dengan ketentuan tukar jadwal shift.
- 5) Jika Anak TOKO berhalangan hadir karena sakit, maka Anak TOKO wajib menginfokan kepada Supervisor TOKO dan bertanggung jawab untuk membantu mencari penggantinya terlebih dahulu.
- 6) Jika ada keperluan untuk cuti karena keperluan magang atau keperluan penting lainnya, Anak TOKO harus izin kepada Supervisor TOKO paling lambat 2 minggu sebelumnya.
- 7) Setiap Anak TOKO yang ingin memundurkan diri (*resign*) wajib menginfokan kepada Supervisor TOKO paling lambat 2 minggu sebelumnya. **Jika kurang dari 2 minggu, maka perusahaan berhak untuk menahan salary dari Anak TOKO yang bersangkutan.**

SOP ADMIN ONLINE DAN ONLINE ORDER
ANAK TOKO

CUSTOMER SERVICE ADMIN ONLINE

1. INFORMASI CUSTOMER SERVICE ADMIN ONLINE

- 1) Jam pelayanan menyesuaikan dengan jam operasional TOKO:
 - BRAGA: 09.00 - 20.30 WIB (weekdays) & 08.00 - 21.30 WIB (weekend)
 - Admin Catering Stall & Bulk Order: 09.00 - 17.00 WIB
- 2) Instagram @kopitokodjawa @bakmieTjo Kin @sweet.cantina @kusuma.matcha dan @toko.kopitokodjawa di handle oleh Anak Toko:
 - Direct Message Instagram harus di cek berkala, terutama tab ‘Request’ dengan filter ‘All Request’ agar seluruh direct message muncul.
 - WhatsApp Kopi Toko Djawa BRAGA di handle oleh Anak TOKO BRAGA, dapat digunakan untuk menghubungi customer KTD, Bakmie Tjo Kin, Sweet Cantina, Online Order Djawa Group by WhatsApp, dan Online Order TOKO.
- 3) **FAQ & Template Chat Djawa Group** dapat dilihat lebih lengkap melalui link berikut:
[Link Sheet FAQ & Template Chat Djawa Group](#)

2. MEMULAI CHAT

Selalu dimulai dengan menyapa customer seperti,
“Halo, Kak”
“Halo, Kak. Ada yang dapat kami bantu?”

3. SIKAP KEPADA CUSTOMER

- 1) Jika customer bertanya, dijawab dengan ramah dan solutif dengan menerapkan cross-selling, contoh:

“Mohon maaf Kak untuk produk A stoknya sedang habis. Untuk opsi lain/untuk saat ini stok yang tersedia ada produk B. Kira-kira bagaimana Kak?”

“Halo, bisa Kak. Untuk info lebih lanjut silahkan untuk menghubungi nomor berikut ya”

“Mohon maaf Kak, untuk weekend tidak bisa reservasi, bisa langsung datang saja ke outlet ya Kak. Ditunggu untuk kehadirannya”

“Kami bantu untuk dicek terlebih dahulu ya Kak. Mohon menunggu”
- 2) Tidak boleh membalas chat customer dengan tidak ramah dan tidak solutif, contohnya seperti:

“Tidak bisa Kak” – sebaiknya menjawab dengan “Mohon maaf untuk saat ini tidak bisa Kak”

“Habis Kak” – sebaiknya menjawab dengan “Mohon maaf stoknya sedang habis Kak”

4. MENJAWAB KOMPLAIN PRODUK

- 1) Jika customer menyampaikan komplain tentang kualitas produk seperti rasa yang tidak sesuai, salah varian rasa, salah ukuran, salah jumlah produk dan sebagainya, berikan jawaban seperti ini:

“Halo, Kak. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya ya Kak, akan kami sampaikan kepada outlet terkait untuk kami crosscheck. Mohon ditunggu”

- 2) Jika customer menyampaikan komplain tentang refund, contohnya berikan jawaban seperti ini:

“Halo, Kak. Mohon maaf untuk proses refund diperlukan waktu maksimal 7 hari kerja, tidak termasuk weekend dan tanggal merah. Mohon untuk menunggu dan terima kasih atas pengertiannya ya Kak”

- 3) Setelah dijawab seperti di atas, selanjutnya langsung forward/capture complain ke grup WhatsApp Complain untuk dibantu ditindaklanjuti oleh tim office/manajer terkait.

5. MENJAWAB KOMPLAIN PAYMENT

- 1) Jika customer menyampaikan komplain tentang pembayaran seperti double payment, kelebihan bayar, kekurangan bayar, dan sebagainya, berikan jawaban seperti ini:

“Halo, Kak. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Silakan isi form berikut untuk kami tindaklanjuti kepada tim terkait

Nama : _____

No rek BCA :

(Notes: Jika tidak ada rekening BCA, biaya admin akan dibebankan kepada customer)

Silakan kirimkan bukti pembayaran berupa foto struk dari outlet kami dan atau mutasi rekening pada pembelanjaan terkait. Jika melakukan payment menggunakan QR dimohon untuk memberikan bukti ss dari menu inbox pada kolom QR yang ada no REF/RRN). Perlu diketahui, komplain berupa *double payment* dana atau *refund* tidak bisa diproses langsung karena kami harus melacak data transaksi yang akan diteruskan ke data bank terkait.

Jika dana tidak masuk ke kami, maka Kakak harus mengajukan pembatalan pembayaran ke bank terkait. Proses *refund* diperlukan waktu maksimal 7 hari kerja, tidak termasuk weekend dan tanggal merah. Mohon untuk menunggu dan terima kasih atas pengertiannya ya Kak”

- 2) Setelah dijawab seperti di atas, selanjutnya langsung forward/capture komplain ke grup Admin & Anak TOKO untuk dibantu ditindaklanjuti oleh tim Sales (Yuri).

7. MENGAKHIRI CHAT

Selalu membalas ucapan terimakasih customer, bisa juga disertai dengan positive words, contohnya seperti:

“Terima kasih ya, Kak”

“Terima kasih, Kak. Have a nice day!”

“Terima kasih kembali, Kak. Kami tunggu kembali kedatangannya di outlet ya”

ONLINE ORDER

1. ONLINE ORDER VIA TOKOPEDIA DAN PAXEL MARKET KTD JAKARTA

- 1) Online order Tokopedia & Paxel Market KTD JAKARTA di handle oleh Anak TOKO BRAGA.
- 2) Anak TOKO mengkonfirmasi ketersediaan produk ke grup Online Order KTD JAKARTA sebelum menerima pesanan customer.
- 3) Melakukan ‘Terima Pesanan’ pada Seller Dashboard, lalu membuat order summary di grup Online Order KTD JAKARTA.
- 4) Setelah Anak Kopi JAKARTA mengkonfirmasi pesanan telah siap, Anak TOKO melakukan ‘Request Pick Up’ pada Seller Dashboard.
- 5) Lalu Anak TOKO input pesanan tersebut pada POS Pawoon, kategori **Tokopedia Kopi Toko Djawa JAKARTA** atau **Paxel Market Kopi Toko Djawa JAKARTA**, dengan memilih opsi pembayaran ‘Kartu’. Pastikan harga di POS Pawoon sesuai dengan yang tertera di Tokopedia/Paxel Market.
- 6) Jika terjadi kendala, dapat menghubungi Supervisor TOKO dan Admin Office (Caca).

2. ONLINE ORDER VIA TOKOPEDIA DAN PAXEL MARKET KTD BANDUNG

- 1) Online order Tokopedia & Paxel Market KTD BANDUNG di handle oleh Anak TOKO BRAGA.
- 2) Anak TOKO mengkonfirmasi ketersediaan produk ke bar Kopi Toko Djawa BRAGA.
- 3) Untuk orderan pastry terutama loyang, harus mengkonfirmasi ke customer, produk ready untuk jam berapa dan quantity berapa. Pesanan diatas jam 12.00 akan diproses maksimal H+1 setelah pesanan masuk atau sesuai batas jam request pick up.
- 4) Kemudian Anak TOKO mengkonfirmasi ketersediaan ke Admin Office (Caca).
- 5) Setelah ketersediaan produk dikonfirmasi, Anak TOKO dapat melakukan ‘Terima Pesanan’ pada Seller Dashboard.
- 6) Anak TOKO hanya dapat melakukan ‘Request Pick Up’ jika produk sudah ready.
- 7) Lalu Anak TOKO input pesanan tersebut pada POS Pawoon, kategori **Tokopedia Kopi Toko Djawa BANDUNG** atau **Paxel Market Kopi Toko Djawa BANDUNG**, dengan memilih opsi pembayaran ‘Kartu’. Pastikan harga di POS Pawoon sesuai dengan yang tertera di Tokopedia/Paxel Market.
- 8) Jika terjadi kendala, dapat menghubungi Supervisor TOKO dan Admin Office (Caca).

3. ONLINE ORDER VIA WHATSAPP

- 1) WhatsApp KTD digunakan untuk pembelian online order pastry loyang dibawah 5pcs (diatas 5pcs masuk Bulk Order) dan WhatsApp TOKO Buah Batu digunakan untuk produk TOKO.
- 2) Menanyakan untuk pengiriman kemana terlebih dahulu kepada customer.
- 3) Order summary menggunakan template yang sudah ada, dikirimkan ke grup Online Order BANDUNG.
- 4) Pengiriman area Bandung menggunakan Instant Courier yang dipesan oleh customer, sedangkan pengiriman area luar bandung menggunakan Paxel (delivery fee di cek oleh Anak TOKO melalui aplikasi Paxel).
- 5) Pembayaran dilakukan ke QRIS TOKO BRAGA.
- 6) Setelah order selesai diproses, Anak TOKO input pesanan tersebut pada POS Pawoon, kategori **Djawa** (Order Online) atau sesuai nama vendor untuk produk TOKO, dengan memilih opsi pembayaran ‘Gopay’. Pastikan harga di POS Pawoon sesuai dengan harga produk.

4. PACKING

- 1) Pengiriman di dalam kota menggunakan *paper bag* coklat atau plastik, disesuaikan dengan jenis produk yang dikirim.
- 2) Pengiriman di luar kota menggunakan *paper bag* putih atau coklat & bubble wrap. Produk dibungkus bubble wrap terlebih dahulu, dimasukan ke dalam paper bag coklat dan dilipat. Kemudian dibungkus kembali menggunakan bubble wrap dan ditempel label Delivery Order yang tersedia di TOKO.
- 3) Pada label pengiriman wajib mencantumkan Nama, No. Hp, Alamat Lengkap, Kode Booking (jika order via Tokopedia/Shopee), dan Kode Paxel jika pengiriman menggunakan Paxel.

**SANKSI TIDAK MELAKSANAKAN SOP
ANAK TOKO**

1. Bagi Anak TOKO yang tidak melakukan kewajiban sesuai dengan yang tertera pada SOP, maka akan diberlakukan sanksi berupa denda sebesar Rp5.000 atau teguran oleh perusahaan.
2. Segala bentuk kehilangan produk atau kekurangan sales yang disebabkan oleh kelalaian Anak TOKO akan ditanggung sepenuhnya oleh Anak TOKO yang bersangkutan.