



**PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK
TEGANGAN RENDAH (PT. SEMILTER)
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK**

**SOP
PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN**

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	√	TAK TERKENDALI	
--------------------------	-------------------	---	-----------------------	--

NOMOR EDISI	00	TANGGAL EDISI	12 JANUARI 2021
NOMOR DOKUMEN	SOP-SEMILTER-MR-05	TANGGAL AKTIF	12 JANUARI 2021
TIPE DOKUMEN	SOP	TANGGAL REVISI	

<i>Disusun Oleh:</i>	<i>Diperiksa Oleh :</i>	<i>Disahkan Oleh :</i>
DC	MR	DIREKTUR

Kompl. BTN Pondok Indah No. 08
Kel. Lumpue, Parepare, Sulawesi Selatan
Telp. : 0421-2915405, 081355554556
Email : pt.semilter@yahoo.com

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK TEGANGAN RENDAH (SEMILTER)	SOP-SEMILTER-MR-05
		Rev No : 00
	SOP PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

REKAMAN REVISI DOKUMEN

Setiap perubahan yang berhubungan dengan dokumen ini harus dicatat dalam catatan perubahan dengan cara :

1. Catat setiap perubahan ke dalam kolom yang sesuai.
2. Tulis alasan perubahan secara ringkas dan jelas di dalam kolom keterangan.
3. Keluarkan lembar dokumen yang lama.
4. Masukkan lembar dokumen yang baru.
5. Lembar dokumen yang lama dimusnahkan, kecuali lembar asli dokumen kadaluarsa yang lama disimpan sebagai arsip sejarah oleh DC

PERUBAHAN		MENCABUT			MEMASUKKAN			KET.
No	Tanggal	Butir	Hal	Rev	Butir	Hal	Rev	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK TEGANGAN RENDAH (SEMILTER)	SOP-SEMILTER-MR-05
		Rev No : 00
	SOP PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

DAFTAR ISI

	Halaman
REKAMAN REVISI DOKUMEN	2
DAFTAR ISI	3
1. TUJUAN	4
2. RUANG LINGKUP	4
3. DEFINISI	5
4. DASAR HUKUM	5
5. TANGGUNG JAWAB	5
6. PROSEDUR	6

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK TEGANGAN RENDAH (SEMILTER)	SOP-SEMILTER-MR-05
		Rev No : 00
	SOP PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

1. TUJUAN

Prosedur ini menetapkan tata cara penanganan keluhan dan banding yang disampaikan oleh pemohon terkait dengan pelaksanaan kegiatan inspeksi yang berlaku di PT. SEMILTER.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur mekanisme penanganan keluhan dan banding yang mungkin diakibatkan ketidakpuasan dari pemohon terhadap kegiatan inspeksi yang dilakukan.

3. REFERENSI

- 3.1 Manual Mutu PT. SEMILTER
- 3.2 ISO 9001 butir 10.2

4. DEFINISI

- 4.1 Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan, selain banding, oleh setiap personel atau organisasi kepada suatu lembaga inspeksi, berkaitan dengan kegiatan lembaga inspeksi dimaksud, yang diharapkan untuk ditanggapi
- 4.2 Banding adalah perusahaan atau perorangan selaku yang diinspeksi mengajukan kepada lembaga inspeksi agar meninjau kembali terhadap keputusan hasil inspeksi yang telah ditetapkan oleh lembaga inspeksi.
- 4.3 Pemohon adalah perusahaan yang mengajukan permohonan Sertifikat Badan Usaha (SBU)

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Wakil manajemen bertanggungjawab mengkaji terhadap keluhan dan banding.
- 5.2 Bagian teknik bertanggungjawab mengevaluasi terhadap keluhan dan banding
- 5.3 Bagian umum mencatat keluhan dan banding.

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK TEGANGAN RENDAH (SEMILTER)	SOP-SEMILTER-MR-05
		Rev No : 00
	SOP PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

6. PROSEDUR

- 6.1 Penanganan keluhan dan banding
- 6.2 Wakil Manajemen mencatat keluhan dan banding dari pemohon dengan menggunakan formulir Laporan Ketidaksesuaian (FR-SEMILTER-MR-16) dan diserahkan kepada Bagian Terkait untuk ditindaklanjuti
- 6.3 Bagian Terkait mengkaji keluhan dan banding tersebut apakah terkait dengan hal teknis atau tidak.
- 6.4 Jika keluhan dan banding tidak terkait dengan hal teknis, maka Bagian Terkait menginformasikan kepada pemohon melalui Wakil Manajemen.
- 6.5 Jika keluhan dan banding terkait dengan hal teknis (pelaksanaan pengujian), maka wakil manajemen berkoordinasi dengan bagian Teknik untuk membahas keluhan dan banding tersebut.
- 6.6 Dari hasil pembahasan tersebut ditentukan apakah keluhan dan banding tersebut perlu dilakukan investigasi (atau pengujian ulang).
- 6.7 Dalam pelaksanaan pengujian ulang bagian Teknik menugaskan tenaga teknik beserta PJT terkait (jika dibutuhkan) oleh pihak pemohon.
- 6.8 Hasil dari investigasi diinformasikan kepada pemohon melalui bagian Teknik.
- 6.9 Rekaman keluhan dan banding direkap kedalam daftar keluhan pelanggan dan diarsipkan oleh DC

7. DOKUMEN TERKAIT

- | | |
|---|-------------------|
| 7.1 Formulir keluhan dan banding | FR-SEMILTER-MR-16 |
| 7.2 Formulir Daftar Keluhan dan Banding | FR-SEMILTER-MR-17 |



**PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK
TEGANGAN RENDAH (PT. SEMILTER)
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK**

**SOP
PENANGANAN GANTI RUGI**

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	√	TAK TERKENDALI	
--------------------------	-------------------	---	-----------------------	--

NOMOR EDISI	00	TANGGAL EDISI	12 JANUARI 2021
NOMOR DOKUMEN	SOP-SEMILTER-MR-06	TANGGAL AKTIF	12 JANUARI 2021
TIPE DOKUMEN	SOP	TANGGAL REVISI	

<i>Disusun Oleh:</i>	<i>Diperiksa Oleh :</i>	<i>Disahkan Oleh :</i>
DC	MR	DIREKTUR

Kompl. BTN Pondok Indah No. 08
Kel. Lumpue, Parepare, Sulawesi Selatan
Telp. : 0421-2915405, 081355554556
Email : pt.semilter@yahoo.com

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK	SOP-SEMILITER-MR-06
	TEGANGAN RENDAH (SEMILITER)	Rev No : 00
	SOP PENANGANAN GANTI RUGI	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

REKAMAN REVISI DOKUMEN

Setiap perubahan yang berhubungan dengan dokumen ini harus dicatat dalam catatan perubahan dengan cara :

1. Catat setiap perubahan ke dalam kolom yang sesuai.
2. Tulis alasan perubahan secara ringkas dan jelas di dalam kolom keterangan.
3. Keluarkan lembar dokumen yang lama.
4. Masukkan lembar dokumen yang baru.
5. Lembar dokumen yang lama dimusnahkan, kecuali lembar asli dokumen kadaluarsa yang lama disimpan sebagai arsip sejarah oleh DC

PERUBAHAN		MENCABUT			MEMASUKKAN			KET.
No	Tanggal	Butir	Hal	Rev	Butir	Hal	Rev	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK	SOP-SEMILITER-MR-06
	TEGANGAN RENDAH (SEMILITER)	Rev No : 00
	SOP PENANGANAN GANTI RUGI	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

DAFTAR ISI

	Halaman
REKAMAN REVISI DOKUMEN	2
DAFTAR ISI	3
1. TUJUAN	4
2. RUANG LINGKUP	4
3. DEFINISI	5
4. DASAR HUKUM	5
5. TANGGUNG JAWAB	5
6. PROSEDUR	6

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK	SOP-SEMILTER-MR-06
	TEGANGAN RENDAH (SEMILTER)	Rev No : 00
	SOP PENANGANAN GANTI RUGI	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

1. TUJUAN

Sebagai pedoman PT. SEMILTER dalam melakukan perhitungan untuk menindaklanjuti pengajuan pertanggunggugatan atas kerugian klien yang disebabkan oleh kesalahan personil PT. SEMILTER pada saat kegiatan Inspeksi.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkupnya meliputi proses pengajuan klien, penanganan pengajuan klien dan mekanisme perhitungan ganti rugi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada klien.

3. ACUAN

3.1 Manual Mutu PT. SEMILTER

3.2 SNI ISO/IEC 9001:2015

4. DEFINISI

4.1. Tingkat Keparahan (*Severity*) adalah klasifikasi untuk suatu cara yang menunjukkan derajat keparahan.

4.2. Potensi Bahaya adalah sesuatu yang berpotensi untuk terjadinya insiden yang berakibat pada kerugian.

4.3. Tingkat Kemungkinan (*Probability*) adalah klasifikasi untuk suatu cara yang menunjukkan derajat kemungkinan

5. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

5.1 **Manajer Teknik** bertanggung jawab untuk hal-hal berikut :

- a. Memastikan bahwa organisasi menetapkan proses dan sasaran penanganan ganti rugi.
- b. Memastikan bahwa proses penanganan ganti rugi direncanakan, didesain, diterapkan, dipelihara dan dievaluasi secara berkelanjutan.
- c. Bertanggung Jawab dalam menerima, mengidentifikasi dan mengkaji pengajuan ganti rugi

5.2 **Komite Pertanggunggugatan** PT. SEMILTER melakukan kajian dan tindaklanjut terhadap pengambilan keputusan ganti rugi.

5.3 **Manajer Kepatuhan** memberikan pernyataan resmi tentang penanganan ganti rugi kepada klien.

5.4 **Document Control** menyimpan seluruh hasil kegiatan penanganan ganti rugi.

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK	SOP-SEMILTER-MR-06
	TEGANGAN RENDAH (SEMILTER)	Rev No : 00
	SOP PENANGANAN GANTI RUGI	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

6. PROSEDUR

Tabel 1.1 Potensi Bahaya*)

Potensi Bahaya		Bahaya	S	P	Score S x P
1	Pada saat audit, terjadi kerusakan yang di sebabkan oleh personil PT. SEMILTER a. Kerusakan kecil b. Kerusakan besar (merusak/ menghilangkan) 1 Merusak barang-barang yang ada 2 Menghilangkan dokumen - dokumen pelanggan	Kerugian dan kerusakan property pelanggan	1 2 1	1 1 1	1 2 1
2	Keterlambatan dalam memberikan laporan Inspeksi	Kerugian bagi pelanggan	1	1	1

*) berlaku untuk seluruh lingkup kegiatan yang dioperasikan

Tabel 1.2 Tingkat keparahan (severity)

Tingkat Keparahannya (S)	Nilai Ganti Rugi
3	Rp. 10 juta - Rp. 15 juta
2	Rp. 5 juta - Rp. 10 juta
1	kerugian di bawah 5 juta

Tabel 1.3 Tingkat Kemungkinan (probability)

Tingkat Kemungkinan (P)	Perkiraan Kemungkinan Terjadi Kecelakaan
3	Sering terjadi
2	Jarang terjadi
1	Belum pernah terjadi

Tabel 1.4 Persentase Biaya Ganti Rugi

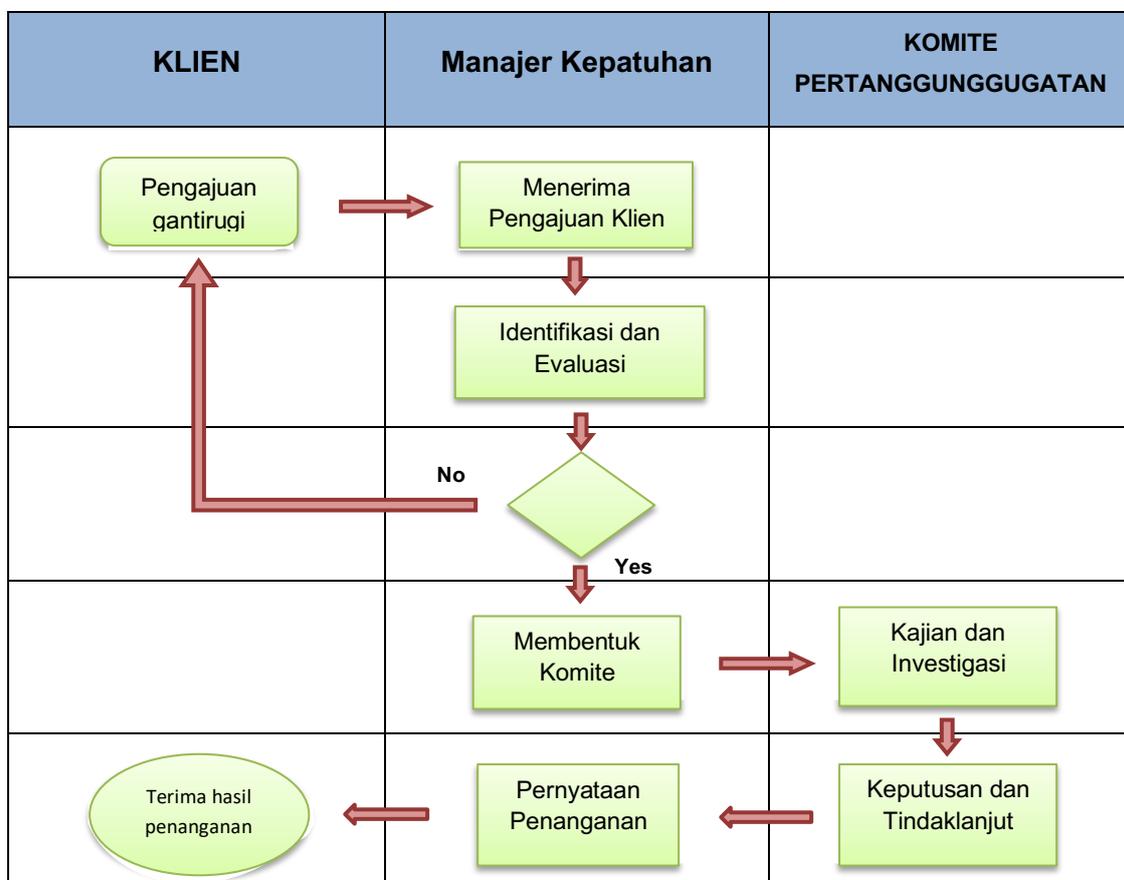
Keterangan Score	Biaya Ganti Rugi
1 s/d 4	0% - 10% dari nilai kontrak
4 s/d 9	10% - 25% dari nilai kontrak

	PT. SERTIFIKASI MUTU INSTALASI LISTRIK	SOP-SEMILTER-MR-06
	TEGANGAN RENDAH (SEMILTER)	Rev No : 00
	SOP PENANGANAN GANTI RUGI	Tgl. Efektif : 12 Januari 2021

Tabel 1.5 Ketentuan Pertanggungugatan

Yang harus di penuhi saat menggugat	
1. Surat pengajuan pertanggungugatan gantirugi (ttt pimpinan)	Klien
2. Menyertai bukti dari kesalahan yang dilakukan personil PT. SEMILTER	Klien
3. Surat pernyataan kerusakan / kehilangan	Klien
4. Surat pernyataan mengakui kesalahan	Personil PT. SEMILTER
5. Kerusakan dalam bentuk barang di sertai surat keterangan persentase kerusakan dari pihak yang mengerti dan berkompetensi	Klien

Alur proses ganti rugi secara garis besar dapat digambarkan pada alur dibawah ini :



7. DOKUMEN DAN FORMULIR TERKAIT

- 7.1 Surat Pembentukan Komite
- 7.2 Notulen rapat/hasil kajian dan keputusan
- 7.3 FR-SEMILTER-MR-11 Daftar hadir