



PT. CAHAYA HERO ABADI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

SOP

PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	✓	TAK TERKENDALI	
-------------------	------------	---	----------------	--

NOMOR EDISI	00	TANGGAL EDISI	-
NOMOR DOKUMEN	SOP-CHA-SM05	TANGGAL AKTIF	01 JULI 2024
TIPE DOKUMEN	SOP	TANGGAL REVISI	-

Dibuat Oleh :	Disahkan Oleh :
 <u>AJENG TRI YUNIARTI</u>	 <u>HAFIS DARMAWAN</u>
SISTEM MUTU & SDM	DIREKTUR UMUM

Jl. Garuda 1 Komplek Griya Hero Abadi RT. 071 RW. 018 Blok R No. 07 A, Kota
Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, 30151
No. Telp 082294944680 E-mail : cahayaheroabadi23@gmail.com



PT. CAHAYA HERO ABADI

SOP-CHA-SM05

Rev No : 00

SOP PENANGANAN BANDING DAN
KELUHAN

Tgl. Efektif : 01 JULI 2024

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. CAHAYA HERO ABADI

SOP-CHA-SM05

Rev No : 00

SOP PENANGANAN BANDING DAN
KELUHAN

Tgl. Efektif : 01 JULI 2024

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. CAHAYA HERO ABADI	SOP-CHA-SM05
		Rev No : 00
	SOP PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN	Tgl. Efektif : 01 JULI 2024

1. TUJUAN

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

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 Pedoman Mutu PT. CAHAYA HERO ABADI
- 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/perseorangan yang mengajukan permohonan Sertifikat Laik Operasi (SLO)

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Divisi Sistem Mutu & SDM bertanggungjawab mengkaji terhadap keluhan dan banding.
- 5.2 Bagian teknik bertanggungjawab mengevaluasi terhadap keluhan dan banding
- 5.3 Bagian Adm mencatat keluhan dan banding.

	PT. CAHAYA HERO ABADI	SOP-CHA-SM05
		Rev No : 00
	SOP PENANGANAN BANDING DAN KELUHAN	Tgl. Efektif : 01 JULI 2024

6. PROSEDUR

- 6.1 Penanganan keluhan dan banding
- 6.2 Divisi Sistem Mutu & SDM mencatat keluhan dan banding dari pemohon dengan menggunakan Formulir Laporan Ketidaksesuaian 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 Divisi Sistem Mutu & SDM.
- 6.5 Jika keluhan dan banding terkait dengan hal teknis (pelaksanaan pengujian), maka Divisi Sistem Mutu & SDM 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 Apabila dilakukan pengujian ulang dan hasil pengujian telah sesuai dengan SOP maka keluhan telah teratasi.
- 6.10 Apabila keluhan dari pihak pemohon tidak teratasi baik karena pengujian tidak sesuai dengan SOP ataupun ada tindakan yang menyebabkan kerugian akibat kesalahan personil PT. Cahaya Hero Abadi, maka keluhan ini berlanjut untuk pemohon melakukan banding dengan mengisi Formulir Keluhan dan Banding (FR-CHA-SM05-01).
- 6.11 Rekaman keluhan dan banding direkap kedalam daftar keluhan pelanggan dan diarsipkan oleh DC

7. DOKUMEN TERKAIT

- | | |
|---|----------------|
| 7.1 Formulir keluhan dan banding | FR-CHA-SM05-01 |
| 7.2 Formulir Daftar Keluhan dan Banding | FR-CHA-SM05-02 |

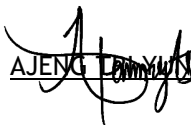


PT. CAHAYA HERO ABADI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

SOP
PENANGANAN GANTI RUGI

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	J	TAK TERKENDALI	
-------------------	------------	---	----------------	--

NOMOR EDISI	00	TANGGAL EDISI	-
NOMOR DOKUMEN	SOP-CHA-SM06	TANGGAL AKTIF	01 JULI 2024

Dibuat Oleh :	Disahkan Oleh :
 AJENG LANNYU MARTI	 HAFIS DARMAWAN
SISTEM MUTU & SDM	DIREKTUR UMUM

Jl. Garuda 1 Komplek Griya Hero Abadi RT. 071 RW. 018 Blok R No. 07 A, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, 30151
No. Telp 082294944680 E-mail : cahayaheroabadi23@gmail.com

REKAMAN REVISI DOKUMEN

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

6. Catat setiap perubahan ke dalam kolom yang sesuai.
7. Tulis alasan perubahan secara ringkas dan jelas di dalam kolom keterangan.
8. Keluarkan lembar dokumen yang lama.
9. Masukkan lembar dokumen yang baru.
10. 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. CAHAYA HERO ABADI

SOP-CHA-SM06

Rev No : 00

SOP PENANGANAN GANTI RUGI

Tgl. Efektif : 01 JULI 2024

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

1. TUJUAN

Sebagai pedoman PT. CAHAYA HERO ABADI dalam melakukan perhitungan untuk menindaklanjuti pengajuan pertanggunggugatan atas kerugian klien yang disebabkan oleh kesalahan personil PT. CAHAYA HERO ABADI 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 Panduan Mutu PT. CAHAYA HERO ABADI

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 Divisi Sistem Mutu dan SDM 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. CAHAYA HERO ABADI melakukan kajian dan tindaklanjut terhadap pengambilan keputusan ganti rugi.

5.3 Divisi Sistem Mutu dan SDM memberikan pernyataan resmi tentang penanganan ganti rugi kepada klien.

5.4 Document Control menyimpan seluruh hasil kegiatan penanganan ganti rugi.

6. PROSEDUR

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

Tabel 1.1 Potensi Bahaya*)

*) berlaku untuk seluruh lingkup kegiatan yang dioperasikan

Tingkat Keparahan (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 1.2 Tingkat keparahan (*severity*)

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

Tabel 1.3 Tingkat Kemungkinan (*probability*)

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

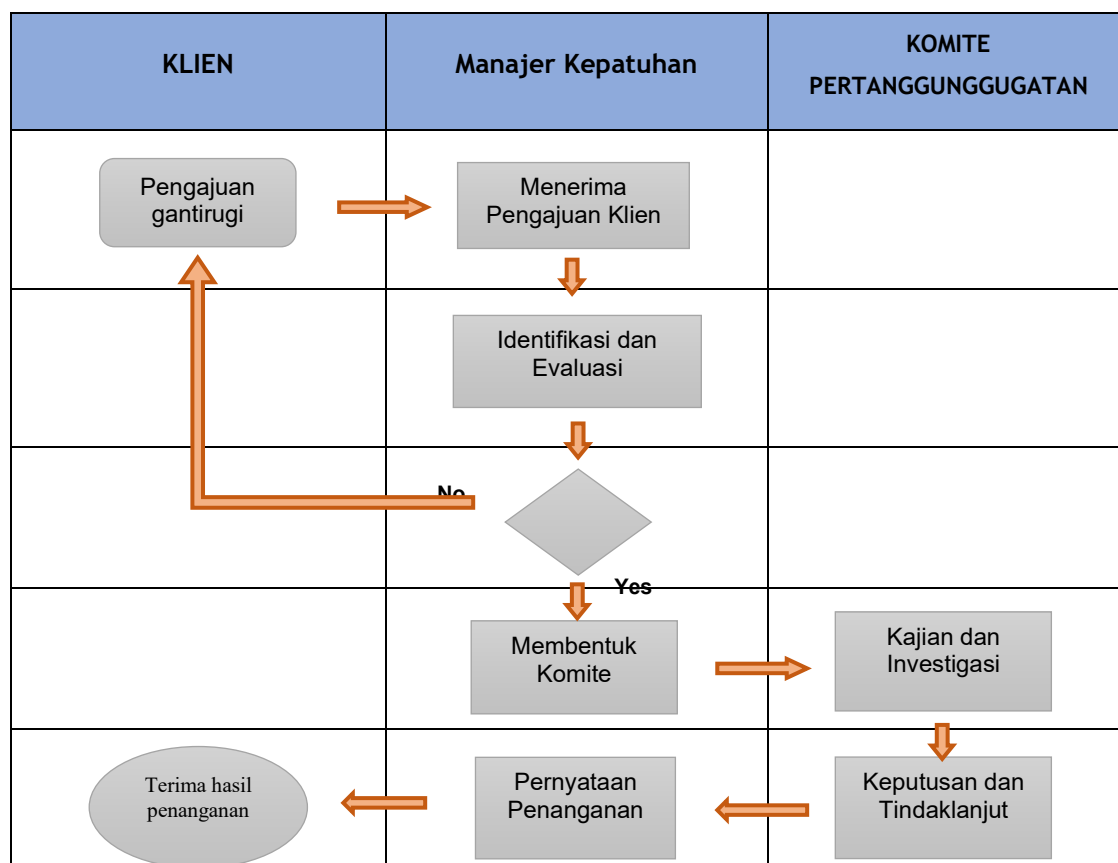
Tabel 1.4 Persentase Biaya Ganti Rugi

Yang harus di penuhi saat menggugat

1. Surat pengajuan pertanggunggugatan gantirugi (ttd pimpinan)	Klien
2. Menyertai bukti dari kesalahan yang dilakukan personil PT. CAHAYA HERO ABADI	Klien
3. Surat pernyataan kerusakan / kehilangan	Klien
4. Surat pernyataan mengakui kesalahan	Personil PT. CAHAYA HERO ABADI
5. Kerusakan dalam bentuk barang di sertai surat keterangan persentase kerusakan dari pihak yang mengerti dan berkompetensi	Klien

Tabel 1.5 Ketentuan Pertanggunggugatan

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



Catatan:

Penanganan Ganti Rugi ini akan dilaksanakan ketika pihak PT. Cahaya Hero Abadi menerima Formulir Keluhan dan Banding dari pemohon/pelanggan yang mengalami kerugian akibat kesalahan yang dilakukan dalam lingkup pekerjaan oleh tim personil PT. Cahaya Hero Abadi terhadap pemohon/pelanggan.



PT. CAHAYA HERO ABADI

SOP-CHA-SM06

Rev No : 00

SOP PENANGANAN GANTI RUGI

Tgl. Efektif : 01 JULI 2024

7. DOKUMEN DAN FORMULIR TERKAIT

7.1 Surat Pembentukan Komite

7.2 Notulen rapat/hasil kajian dan keputusan