

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
			Issued Date : 22 Januari 2024	Revision No : 04	Page : 1 of 7

SOP.CSR.03
CLAIM DAN PEMBEBANAN

ASLI

Prepared by :	Reviewed by :	Approved by :
		
Windi Nathiya VP CS & Network	Satrio Mahardani Management Representative	Budiyanto Darmastono President Director

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
			Issued Date : 22 Januari 2024	Revision No : 04	Page : 2 of 7

1. Tujuan

Untuk memastikan bahwa permintaan ganti rugi atas kehilangan/kerusakan dan kelalaian layanan dapat ditindaklanjuti/diproses tepat waktu dan sesuai prosedur yang berlaku.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup tugas dan tanggung jawab dari Leader/Supervisor dan Manager sejak menerima permintaan *claim* sampai dengan menyelesaikan permasalahan customer.

3. Definisi

CN	: Credit Note
FOC	: Free of Charge
MGRCS	: Manager Customer Service
OPS	: Operation
SPV	: Supervisor
WA	: Whatsapp

4. Referensi

- ISO 9001:2015 – Klausul 8.5.5
- ISO/IEC 27001:2022 – Klausul 8.1

5. Dokumen Terkait

-

	PT. SATRIA ANTARAN		Procedure No : SOP.CSR.03	
	PRIMA TBK		Procedure Title : Claim dan Pembebanan	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 22 Januari 2024	Revision No : 04 Page : 3 of 7

6. Riwayat Revisi

No.	Deskripsi	PIC Penerbit / Perevisi	Tanggal diterbitkan / direvisi
1	Penerbitan Awal.	Ade Suminar	27 Mar 2019
2	Perubahan Template	Ade Suminar	03 Feb 2020
3	Perubahan Alur Proses	Windi Nathiya / Arie Akbar	23 Des 2021
4	Perubahan Format	Windi Nathiya / Ali Panca	01 Feb 2023
5	Penambahan Keterangan pada Alur Proses	Windi Nathiya / Satrio Mahardani	22 Jan 2024
6			
7			
8			
9			
10			

7. Ketentuan Umum

Jika terjadi pembebanan maka tim CS mengikuti aturan pembebanan sebagai berikut.

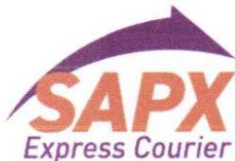
1. Ketika barang rusak/ damage dari origin ke bandara jika barang dikirim menggunakan pesawat maka dibebankan kepada pihak yang bersalah setelah hasil investigasi
2. Ketika barang rusak/ damage dari bandara ke destinasi maka dibebankan ke pihak bandara/vendor
3. Ketika barang rusak/ damage dari destinasi ke penerima maka dibebankan ke cabang destinasi
4. Ketika barang rusak/ damage dalam perjalanan darat dengan menggunakan shuttle/ trucking menuju cabang destinasi maka dibebankan ke Perusahaan dan driver yang bersangkutan.
5. Ketika terjadi komplain dari customer mengenai salah proses dan tidak diinformasikan oleh tim sales terkait WI proses pelanggan tersebut maka dibebankan ke tim sales dan operasional baik di HO maupun di cabang dilihat dari lokasi origin barang/paket yang diterima.
6. Ketika terjadi komplain dari customer mengenai salah proses dan tim sales sudah menginformasikan terkait WI proses pelanggan tersebut maka dibebankan ke tim operasional baik di HO maupun di cabang dilihat dari lokasi origin barang/paket yang diterima.

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
			Issued Date : 22 Januari 2024	Revision No : 04	Page : 4 of 7

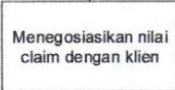
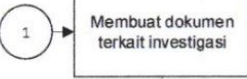
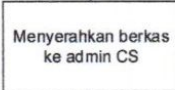
8. Alur Proses

8.1 Proses Penanganan Klaim dan Investigasi

Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
Mulai	-	-	-
Menerima keluhan dari klien	CS	-	-
Melakukan input keluhan di sistem complaint	CS	-	-
Melakukan investigasi	Operation	-	-
Menang/ Kalah?	Operation	-	-
Menang Kalah Menyerahkan dokumen hasil investigasi ke CS	Operation	-	-
Menentukan pembebanan	CS	Pembebanan dilakukan apabila SAP Express kalah dalam hasil investigasi.	-
1	-	-	-

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
			Issued Date : 22 Januari 2024	Revision No : 04	Page : 5 of 7

8.1 Proses Penanganan Klaim dan Investigasi

Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
	-	-	-
	CS	Nilai claim dinegosiasikan dengan klien terkait dengan meninjau Perjanjian Kerjasama klien terkait pada bagian pergantian claim.	-
	CS	Dokumen yang disiapkan saat hasil investigasi ialah adalah: A. Berita acara hasil investigasi B. Claim letter C. Surat permintaan maaf D. Surat pembebanan Nilai claim dinegosiasikan dengan klien terkait dengan meninjau Perjanjian Kerjasama klien terkait pada bagian pergantian claim.	-
	CS	-	-
	-	-	-

8.2 Proses Pembebanan

Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
Mulai	-	-	-
Melengkapi form claim serta dokumen terkait	CS	Dokumen terkait form claim berupa: A. Berita acara B. claim letter C. Surat permintaan maaf D. Surat pembebanan Form claim harus dilakukan proses approval oleh MGRCS melalui live chat/phone/e-mail/WA	-
Memastikan status pengiriman ke customer terkait	MGR atau CS	-	-
Status pengiriman invoice?	ASLI -	-	-
Belum Dikirim			
Menawarkan FOC kepada customer	MGR atau CS	-	-
Sudah Dikirim			
Ya			
Customer bersedia?	MGR atau CS	-	-
Tidak			
Menyerahkan dokumen ke Finance (A/P)	MGR atau CS	Dokumen yang diserahkan berupa: A. Berita acara B. Surat pembebanan C. Voucher merah	-
Menyerahkan dokumen ke Accounting	MGR atau CS	Dokumen yang diserahkan berupa: A. Berita acara B. Surat pembebanan C. Voucher merah	-
1	-	-	-



**PT. SATRIA ANTARAN
PRIMA TBK**

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
(SOP)**

Procedure No : SOP.CSR.03

Procedure Title :
Claim dan Pembebanan

Issued Date :
22 Januari 2024

Revision No :
04

Page :
7 of 7

8.2 Proses Pembebanan

Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
1	-	-	-
Membuat laporan claim ke divisi terkait perihal FOC	CS	Laporan claim dikirimkan melalui email ke Finance, Sales, dan OPS serta dilakukan cc ke Management	-
Memberikan pembebanan sesuai hasil investigasi	MGR atau CS	Jika dalam 1 x 24 Jam dari kalah investigasi namun belum ada nama yang diberikan untuk pembebanan, maka akan dikenakan kepada Pimpinan tertinggi baik di First/Mid/Last Mile	-
Memverifikasi laporan pemotongan gaji/ payroll	MGR atau CS	-	-
Selesai	-	-	-