



PT. CAHAYA HERO ABADI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

SOP

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

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

NOMOR EDISI	01	TANGGAL EDISI	-
NOMOR DOKUMEN	SOP-CHA-SM05	TANGGAL AKTIF	21 MEI 2026
TIPE DOKUMEN	SOP	TANGGAL REVISI	-

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

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 :

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 : 01

SOP PENANGANAN KELUHAN & BANDING

Tgl. Efektif : 01 September 2025

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

Prosedur ini menetapkan tata cara dalam komunikasi dengan pelanggan baik mengenai keluhan dan banding yang disampaikan oleh pelanggan terkait dengan pelaksanaan kegiatan pemeriksaan dan pengujian maupun kepuasan atas pelayanan PT Cahaya Hero Abadi.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur mekanisme penanganan keluhan dan banding yang mungkin diakibatkan karena ketidakpuasan pelanggan dari hasil kegiatan yang dilakukan dan kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan jasa pemeriksaan dan pengujian instalasi tenaga listrik PT Cahaya Hero Abadi

3. REFERENSI

- 3.1 Pedoman Mutu PT. CAHAYA HERO ABADI
- 3.2 ISO 9001 butir 10.2

4. DEFINISI

- 4.1 Pelanggan adalah perusahaan dan atau perorangan yang mengajukan permohonan Sertifikat Laik Operasi (SLO).
- 4.2 Komunikasi dengan pelanggan adalah suatu hubungan interaktif yang dibangun oleh PT Cahaya Hero Abadi terhadap pelanggan sehingga dapat membantu terciptanya hubungan kerja yang saling menguntungkan.
- 4.3 Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan, selain banding, oleh pelanggan berkaitan dengan kegiatan PT Cahaya Hero Abadi, yang diharapkan untuk ditanggapi.
- 4.4 Banding adalah pelanggan selaku yang diinspeksi mengajukan kepada PT Cahaya Hero Abadi agar meninjau kembali terhadap keputusan hasil pemeriksaan dan pengujian yang telah ditetapkan

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1 PT Cahaya Hero Abadi bertanggungjawab menganalisa keluhan dan banding dari pelanggan dan melakukan proses komunikasi dengan pelanggan.

5.2 Divisi Sistem Mutu & SDM bertanggungjawab mengkaji terhadap keluhan dan banding.

5.3 Direktur Teknik dan Operasional bertanggungjawab mengevaluasi keluhan dan banding dari pelanggan.

6. PROSEDUR

6.1 Pemohon mengajukan keluhan/banding melalui website/media sosial/personal kepada salah satu personil dari PT. Cahaya Hero Abadi

6.2 Divisi Sistem Mutu & SDM menerima keluhan dan banding yang diterima dan mencatat keluhan dan banding dari pemohon dengan menggunakan Formulir Laporan Ketidakesuaian untuk dikaji dan ditindaklanjuti.

6.3 Jika keluhan dan banding tidak terkait dengan hal teknis, maka Divisi Sistem Mutu & SDM menginformasikan atau menjawab langsung kepada pelanggan, seperti keluhan mengenai lama terbit sertifikat.

6.4 Jika keluhan dan banding terkait dengan hal teknis, maka Divisi Sistem Mutu & SDM berkoordinasi dengan Direktur Teknik dan Operasional dan Penanggung Jawab Teknik (PJT) terkait untuk membahas keluhan dan banding tersebut.

6.5 Dari hasil pembahasan tersebut ditentukan apakah keluhan dan banding tersebut perlu dilakukan investigasi atau tidak.

6.6 Jika tidak perlu dilakukan investigasi, maka Divisi Sistem Mutu & SDM menginformasikan hasil analisa dan evaluasi tersebut kepada pelanggan bahwa keluhan dan banding tersebut tidak perlu dilakukan investigasi, dikarenakan kesalahan tersebut ada pada pihak pelanggan.

6.7 Jika didalam pembahasan keluhan dan banding dari pelanggan perlu dilakukan pelaksanaan pengujian ulang dikarenakan keragu-raguan dari hasil kegiatan pemeriksaan dan pengujian, maka Direktur Teknik dan Operasional menugaskan Tenaga Teknik (TT) beserta PJT terkait (jika dibutuhkan) ke lokasi dan didampingi oleh pihak pelanggan.

6.8 TT yang dikirim untuk melakukan investigasi tidak terlibat didalam pengujian sebelumnya.

6.9 Hasil dari investigasi tersebut diinformasikan kepada pelanggan melalui Divisi Sistem Mutu & SDM melalui surat/email.

6.10 Keluhan dan banding direkap kedalam Formulir Daftar Keluhan Pelanggan (FR-CHA-SM05-02) diarsipkan oleh Divisi Sistem Mutu & SDM.

7 Komunikasi Pelanggan

7.1 Komunikasi dan pelayanan pada pelanggan dapat berupa pengiriman Formulir Survey Kepuasan Pelanggan (FR-CHA-SM04-01), memberikan informasi tentang kemampuan perusahaan, mengadakan pertemuan secara langsung dengan pelanggan (jika diperlukan) dan menerima serta menyikapi umpan balik yang disampaikan oleh pelanggan.

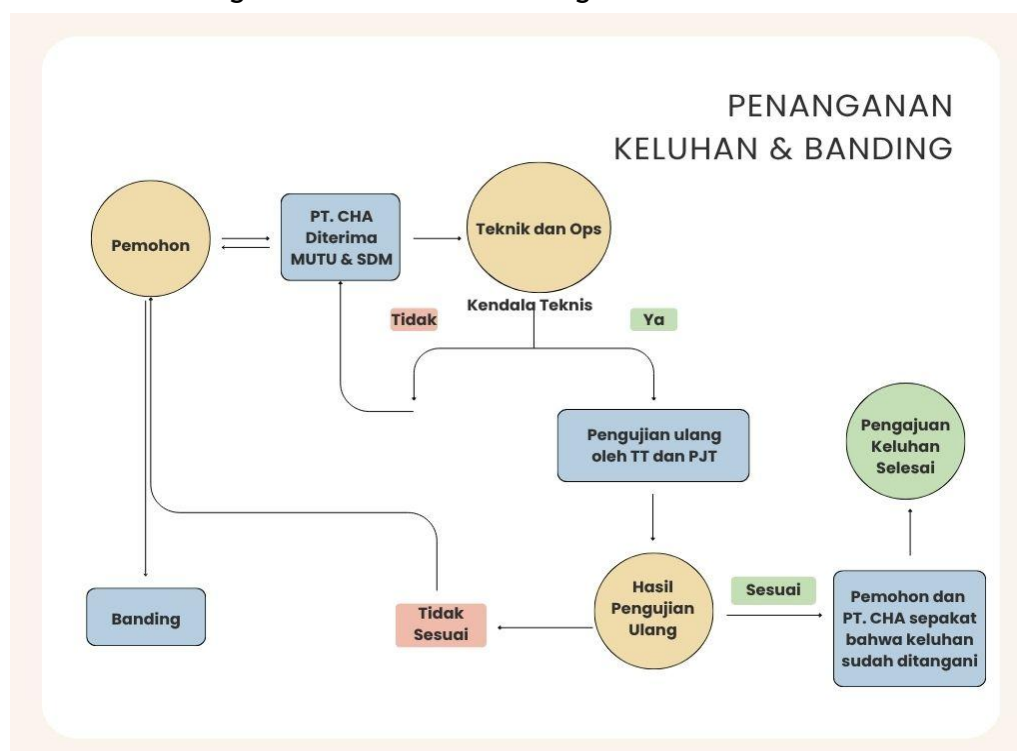
7.2 Pertemuan atau kunjungan dengan pelanggan jika memungkinkan dapat dilakukan oleh Divisi Sistem Mutu & SDM.

7.3 Umpan balik (saran) dari pelanggan disampaikan oleh Divisi Sistem Mutu & SDM dalam rapat rutin.

7.4 Keluhan pelanggan (customer complaint) ditindaklanjuti sesuai Prosedur Tindakan Perbaikan.

7.5 Untuk setiap keluhan pelanggan Divisi Sistem Mutu & SDM mencatat kedalam daftar keluhan (FR-CHA-SM05-02)

8 Alur Proses Penanganan Keluhan dan Banding





PT. CAHAYA HERO ABADI

SOP-CHA-SM05

Rev No : 01

SOP PENANGANAN KELUHAN & BANDING

Tgl. Efektif : 01 September 2025

7. DOKUMEN TERKAIT

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

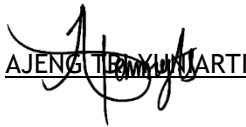


PT. CAHAYA HERO ABADI
LEMBAGA INSPEKSI TEKNIK

SOP
PENANGANAN GANTI RUGI

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI	☒	TAK TERKENDALI	☐
-------------------	------------	-------------------------------------	----------------	--------------------------

NOMOR EDISI	01	TANGGAL EDISI	-
NOMOR DOKUMEN	SOP-CHA-SM06	TANGGAL AKTIF	21 MEI 2026

Dibuat Oleh :	Disahkan Oleh :
 AJENG TRIYUNIARTI	 HAFIS DARMAWAN
SISTEM MUTU & SDM	DIREKTUR

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 oleh Bagian Mutu

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 : 01

SOP PENANGANAN GANTI RUGI

Tgl. Efektif : 21 MEI 2026

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

Memastikan setiap tuntutan ganti rugi dari pelanggan akibat kesalahan, kelalaian, atau ketidaksesuaian hasil kerja PT. Cahaya Hero Abadi diproses secara adil, transparan, terukur, dan sesuai dengan hukum serta kontrak yang berlaku.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku sejak diterimanya keluhan/klaim ganti rugi dari pelanggan, proses investigasi teknis, negosiasi kompensasi, hingga penyelesaian pembayaran atau perbaikan dokumen/fasilitas.

3. ACUAN

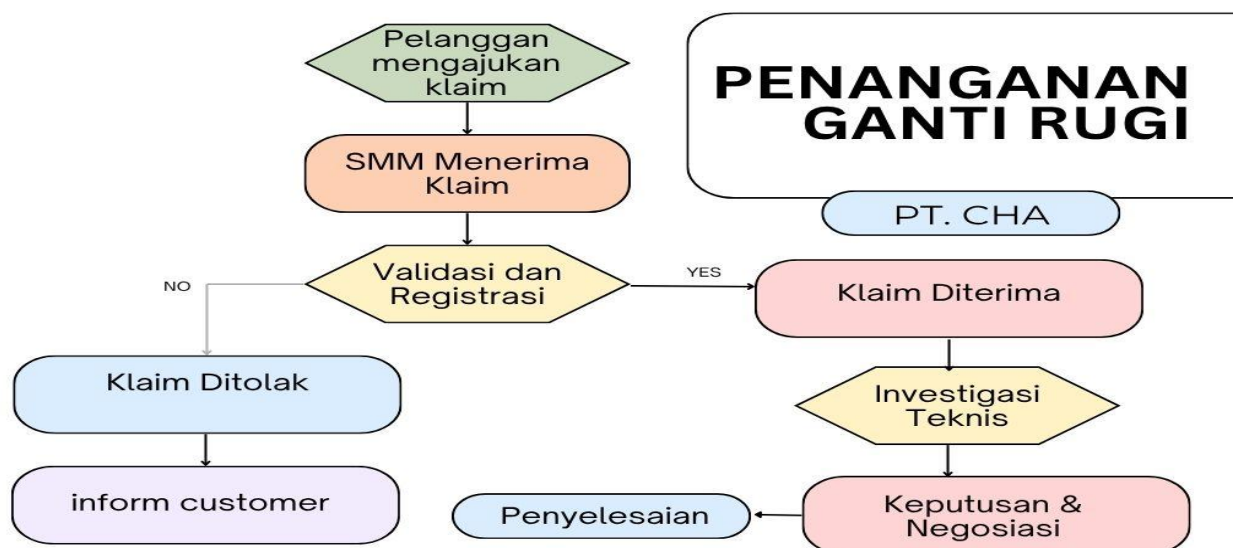
3.1 Panduan Mutu PT. CAHAYA HERO ABADI

3.2 SNI ISO 9001:2015

3.3 Kontrak Kerja / *Purchase Order* (PO)

3. DIAGRAM ALUR

[Pelanggan mengajukan klaim] → [Bagian Mutu & SDM Menerima Klaim] → [Direktur Utama/Manajer Teknis dan Operasi melakukan Validasi & Registrasi] → [Investigasi Teknis oleh Tim Investigasi] → [Keputusan & Negosiasi antara PT. CHA dan Pelanggan] → [Penyelesaian]



	PT. CAHAYA HERO ABADI	SOP-CHA-SM06
		Rev No : 01
	SOP PENANGANAN GANTI RUGI	Tgl. Efektif : 21 MEI 2026

4. PROSEDUR

Tahap 1: Penerimaan dan Registrasi Klaim

- 5.1 Pelanggan mengajukan klaim ganti rugi secara tertulis kepada Bagian Manajemen Mutu, menyertakan bukti pendukung (Foto kerusakan, Laporan Inspeksi yang dipermasalahkan, atau kerugian finansial yang valid).
- 5.2 Bagian Manajemen Mutu mewakili PT. Cahaya Hero Abadi memberikan tanda terima resmi kepada pelanggan maksimal 1x24 jam setelah klaim diterima

Tahap 2: Validasi Awal dan Investigasi Teknis

- 5.3 Direktur Utama/Manajer Teknik dan Operasi membentuk Tim Investigasi Internal (terdiri dari Manajer Teknis, Manajer Mutu, dan penasihat hukum jika diperlukan).
- 5.4 Tim melakukan evaluasi terhadap:
 - 5.4.1 Klausul Kontrak: Apakah ada batasan tanggung jawab (*limitation of liability*) di dalam kontrak awal?
 - 5.4.2 Kronologi Lapangan: Memeriksa kembali rekaman data inspeksi, kalibrasi alat yang digunakan saat itu, dan kompetensi inspektor yang bertugas.
 - 5.4.3 Koreksi Logis: Apakah kerusakan/kerugian murni akibat kesalahan inspeksi, atau ada faktor eksternal (misal: kesalahan operasional oleh pelanggan setelah inspeksi).
- 5.5 Investigasi harus diselesaikan maksimal 7 hari kerja sejak klaim diregistrasi.

Tahap 3: Penentuan Keputusan dan Batas Ganti Rugi

- 5.6 Berdasarkan hasil investigasi, Direktur/Manajer mengambil keputusan:
 - 5.6.1 Klaim Ditolak: Jika investigasi membuktikan PT. Cahaya Hero Abadi telah bekerja sesuai SOP dan regulasi, serta kerugian bukan disebabkan oleh kelalaian personil PT. Cahaya Hero Abadi. (PT. Cahaya Hero Abadi mengirimkan surat penolakan resmi beserta bukti teknis).
 - 5.6.2 Klaim Diterima: Jika terbukti ada kelalaian teknis atau kesalahan administrasi dari pihak PT. Cahaya Hero Abadi.
- 5.7 Batasan Ganti Rugi
 - 5.7.1 Ganti rugi administratif: Revisi laporan inspeksi secara gratis dan cepat.
 - 5.7.2 Ganti rugi finansial/fisik: Nilai maksimal ganti rugi biasanya dibatasi sebesar X kali dari nilai kontrak/biaya inspeksi yang dibayarkan, KECUALI diatur lain dalam kontrak khusus atau dicover oleh *Professional Indemnity Insurance*.

Tahap 4: Negosiasi dan Persetujuan

- 5.8 Pihak PT. Cahaya Hero Abadi mengundang pelanggan untuk mendiskusikan opsi penyelesaian (misal: inspeksi ulang gratis, perbaikan alat yang rusak, atau kompensasi finansial).
- 5.9 Setelah mencapai kesepakatan, kedua belah pihak menandatangani Berita Acara Kesepakatan Ganti Rugi di atas materai. Dokumen ini wajib memuat klausul bahwa setelah ganti rugi diselesaikan, pelanggan tidak akan menuntut PT. Cahaya Hero Abadi di kemudian hari untuk kasus yang sama.

Tahap 5: Eksekusi Penyelesaian dan Penutupan Kasus

- 5.10 Bagian Keuangan melakukan pembayaran kompensasi atau Manajer Teknis menjadwalkan tindakan korektif (maksimal 14 hari kerja setelah kesepakatan ditandatangani).
- 5.11 Manajer Mutu mendokumentasikan seluruh berkas dan menutup status klaim menjadi *Closed*.
- 5.12 Kasus ini diangkat dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) sebagai bahan evaluasi pencegahan (*Preventive Action*) agar tidak terulang kembali.

6. DOKUMEN DAN FORMULIR TERKAIT

Untuk menjalankan SOP ini, pastikan lembaga Anda memiliki formulir berikut:

1. Formulir Pengajuan Klaim Ganti Rugi (diisi pelanggan).
2. Formulir Laporan Hasil Investigasi Teknis Internal.
3. Format Berita Acara Kesepakatan Bersama (*Settlement Agreement*).



PT. CAHAYA HERO ABADI

FR-CHA-SM05-01

Rev No : 00

FORMULIR BANDING DAN KELUHAN

Tgl. Efektif : 01 JULI 2024

DIISI OLEH KLIEN

Tanggal	
Nama Perusahaan *)	
Perwakilan Perusahaan *)	
Jabatan / Posisi *)	
Alamat	
No. Telepon *)	
Fax / Email *)	
Banding/Keluhan	

DIISI OLEH PENGENDALIAN MUTU PT CAHAYA HERO ABADI

Jenis Banding/Keluhan **)	☒ Pelayanan/Hasil Sertifikasi Laik Operasi	☐ Perilaku atau Etika Karyawan			
Analisa Sementara terhadap Banding/Keluhan					
Perlukah dibahas oleh Top Manajemen **)	☐ Ya	☒ Tidak			
Diterima pada Tanggal					
Tindakan Perbaikan					
Tindakan Pencegahan					
Catatan	-				
Diinformasikan kepada klien melalui **)	☐ Email	☐ Surat melalui Jasa Ekspedisi	☐ Fax	☒ Telepon	☐ Lainnya



PT. CAHAYA HERO ABADI

SOP-CHA-SM06

Rev No : 01

SOP PENANGANAN GANTI RUGI

Tgl. Efektif : 21 MEI 2026

Diinformasikan pada tanggal		
Status **)	☐ Open	☒ Close
Publish **)	☐ Ya	☒ Tidak
Disetujui oleh (Tanda tangan dan nama jelas)		

Ket : *) Wajib diisi

**) Pilih salah satu