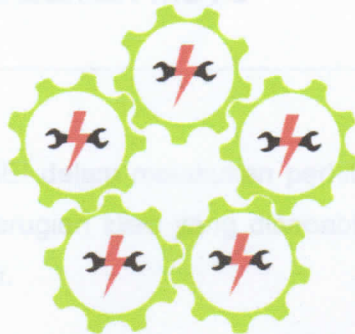


PENANGANAN GANTI RUGI

MANAJEMEN MUTU



AKMEI

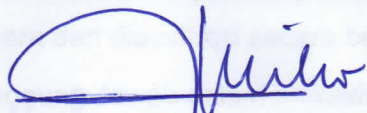
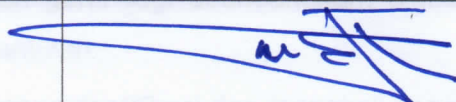
PT. ANUGERAH KONTRAKTOR MEKANIKAL ELEKTRIKAL INDONESIA (PT. AKMEI)

Lembaga Sertifikasi Badan Usaha Jasa Penunjang Ketenagalistrikan

PENANGANAN GANTI RUGI

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

NOMOR EDISI	001	TANGGAL EDISI	11 November 2020
NOMOR DOKUMEN	MM-AKMEI-MR-06 REV 00/00	TANGGAL AKTIF	11 November 2020
TIPE DOKUMEN	Manajemen Mutu	TANGGAL REVISI	Belum ada

Disusun Oleh:	Disahkan Oleh
	
Ir. Soedjatmiko Eko	Ahmad Freddy Arifin, SE
MANAGEMENT REPRESENTATIVE	DIREKTUR UTAMA

Komplek Ruko Batununggal, Jln. Batununggal Indah Raya No.19a Bandung 40266

Telp : + (62-22) 751 0461 Fax : + (62-22) 751 4455

Email : akmei_lsbu2718pst@yahoo.com

website : <http://akmei2718.co.id>



PENANGANAN GANTI RUGI

Kode : MM-AKMEI-MR-06

Berlaku Sejak : 11 November 2020

Tgl Review : 11 November 2020

Edisi / Revisi : 00

Halaman : 1 / 4

MANAJEMEN MUTU

1. TUJUAN

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

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. AKMEI
- 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 **Penanggung Jawab 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. AKMEI 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.



PENANGANAN GANTI RUGI

Kode : MM-AKMEI-MR-06

Berlaku Sejak : 11 November 2020

Tgl Review : 11 November 2020

Edisi / Revisi : 00

Halaman : 2 / 4

MANAJEMEN MUTU

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. AKMEI 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 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 1.3 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



PENANGANAN GANTI RUGI

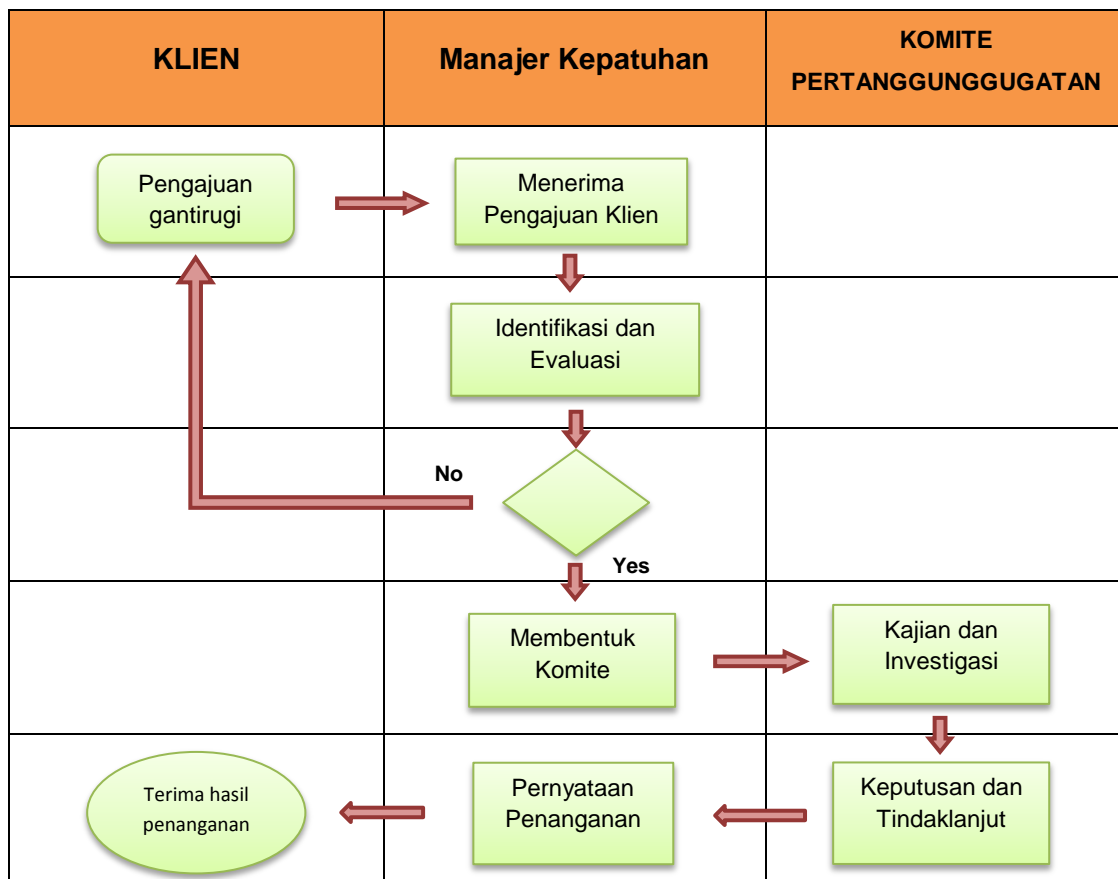
MANAJEMEN MUTU

Kode : MM-AKMEI-MR-06
 Berlaku Sejak : 11 November 2020
 Tgl Review : 11 November 2020
 Edisi / Revisi : 00
 Halaman : 3 / 4

Tabel 1.5 Ketentuan Pertanggungugatan

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

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





PENANGANAN GANTI RUGI

Kode : MM-AKMEI-MR-06

Berlaku Sejak : 11 November 2020

Tgl Review : 11 November 2020

Edisi / Revisi : 00

MANAJEMEN MUTU

Halaman : 4 / 4

7. DOKUMEN DAN FORMULIR TERKAIT

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