

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
			Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 1 of 14

SOP.CSR.03
CLAIM DAN PEMBEBANAN

Prepared by :	Reviewed by :	Approved by :
<u>Ice Dwi Wardani</u> Manager Customer Experience	<u>Kevin Bornica Sumadiyo</u> Management Representative	<u>Budiyanto Darmastono</u> President Director

	PT. SATRIA ANTARAN		Procedure No : SOP.CSR.03	
	PRIMA TBK		Procedure Title : Claim dan Pembebanan	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06 Page : 2 of 14

1. Tujuan

Untuk memastikan bahwa permintaan ganti rugi atas kehilangan/kerusakan dan kelalaian layanan dapat diproses tindak lanjut 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 penyelesaian masalah customer.

3. Definisi

CN	: Credit Note
CX	: Divisi Customer Experience
FOC	: Free of Charge / Potongan Invoice
OPS	: Operation
SPV	: Supervisor
CR	: Complaint Resolution

4. Referensi

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

5. Dokumen Terkait

- Surat Permohonan Denda Kurir Fake Status atau Fake POD

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
			Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 3 of 14

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	Penambahan Ketentuan Umum & Alur Proses	Yusuf Andi M. / Indah Perjuangan	19 Jul 2024
7	Penambahan Ketentuan Umum & Alur Proses	Ice Dwi Wardani / Kevin Bornica Sumadiyo	17 Maret 2025
8			
9			
10			

7. Ketentuan Umum

Jika terjadi pembebanan maka tim CX mengikuti aturan pembebanan sebagai berikut:

1. Ketika ditemukan barang rusak atau hilang dalam proses pengiriman dari origin ke bandara, maka dibebankan kepada pihak yang bersalah setelah hasil investigasi
2. Ketika ditemukan barang rusak atau hilang dalam proses pengiriman dari bandara ke destinasi, maka dibebankan ke pihak bandara/vendor
3. Ketika ditemukan barang rusak atau hilang dalam proses pengiriman dari destinasi ke penerima, maka dibebankan ke cabang destinasi
4. Ketika ditemukan barang rusak atau hilang dalam proses pengiriman 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 diinfokan 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.

	PT. SATRIA ANTARAN		Procedure No : SOP.CSR.03	
	PRIMA TBK		Procedure Title : Claim dan Pembebanan	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06 Page : 4 of 14

6. Ketika terjadi komplain dari customer mengenai salah proses dan tim sales sudah menginfokan terkait WI proses pelanggan tersebut maka dibebankan ke tim operasional baik di HO maupun di cabang dilihat dari lokasi origin barang/paket yang diterima.

Jika terjadi pembebanan untuk kurir bermasalah maka tim CX mengikuti peraturan pembebanan sebagai berikut:

1. Jika terdapat pembebanan dengan status kurir sudah resign, dapat dilakukan pembebanan kepada SAPX dengan catatan sudah tidak ada lagi yang dibebankan karena Kurir atau Kepala cabang atau Pimpinan tertinggi cabang sudah tidak bertugas atau sudah tidak ada sisa gaji saat pembebanan dilakukan.
2. Jika masih terdapat Kepala cabang atau Pimpinan tertinggi saat paket tersebut dalam proses pengiriman dilakukan akan tetap dibebankan ke Kacab atau Pimpinan tertinggi cabang.
3. Pembebanan kurir bermasalah atau kondisi tertentu, pengajuan pemotongan gaji tetap dilakukan sesuai prosedur yang berlaku dan diserahkan ke HRD dengan mengisi Surat Permohonan Denda Kurir Fake Status atau Fake POD.
4. Jika dalam 1 x 24 Jam dari kalah investigasi namun belum ada nama yang diberikan untuk dilakukan pembebanan, maka akan dikenakan kepada Pimpinan tertinggi baik di *First/Middle/Last Mile*.
5. Apabila pembebanan tidak bisa terselesaikan karena kurangnya nominal sisa gaji, deposit atau pada saat proses cicilan atau karyawan sudah resign, maka kekurangan dari nilai pembebanan/cicilan akan didendakan kepada seluruh karyawan Hub dan Sub Hub
6. Khusus kasus *fraud* COD jika tidak dapat diselesaikan pelaku dalam jangka waktu 30 hari dari disukseskannya POD, maka akan berlaku pembebanan sesuai dengan skema pada tabel poin 2 tentang pembebanan fraud COD
7. Hub/Sub Hub wajib menjaga ketat SLA kiriman sejak proses picked-up 25 hari (Jabo dan Jawa), 35 hari (Sumatera, Sulawesi, NTB, Bali dan Kalimantan), 45 hari (Indotim, NTT dan Kepulauan). Jika terdapat kerugian yang ditimbulkan karena barang kiriman telah melewati batas waktu SLA dan belum dilakukan proses POD sukses atau *return to seller*, maka kerugian akan ditanggung oleh pimpinan tertinggi (Leader/Koordinator/Supervisor), Kahub dan tim NOS.
8. Distribusi nilai pembebanan kepada seluruh karyawan Hub/Sub Hub dibagi antara karyawan operasional 90% dan Non operasional 10% (Kurir dan Driver dikecualikan dari pembebanan)
9. Seluruh note diatas berlaku untuk seluruh ketentuan jenis klaim"

*No 5 - 9 (Sesuai Surat Keputusan Direksi 003/SK-DIR/X/2024)

	PT. SATRIA ANTARAN		Procedure No : SOP.CSR.03		
	PRIMA TBK		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 5 of 14

Ketentuan Klaim dan Pembebanan (Sesuai Surat Keputusan Direksi 003/SK-DIR/X/2024)

1. KETENTUAN KLAIM DAN PEMBEBANAN ATAS KELALAIAN PROSES

Jenis Klaim	*Nilai Klaim (Rp)/% Revenue	Level Approval 1	Level Approval 2	Level Approval 3	Syarat Ketentuan	Term and Condition
BARANG RUSAK ATAU HILANG (KARTU, DOKUMEN, PAKET)	10 kali Nilai ongkir, Nilai COD/Barang dan Maksimal Rp.1.000.000,-	Supervisor CX	Manager CX		BAP, hasil investigasi valid, Nama Pembebanan	Ada Pelanggaran SOP oleh PIC : 60% Pelaku, 25% PIC, 15% Kepala Cabang Tidak Ada Pelanggaran SOP oleh PIC : 100% Pelaku Batas penerima/ <i>Client</i> untuk <i>Claim</i> Barang Rusak Maksimal 2x24 Jam dari proses serah terima barang diterima
DENDA OVER SLA ATAU TIDAK ACHIEVE KPI	< Rp. 10.000.000 / 10% Revenue	Supervisor CX	Manager CX	VP CX	Nama Pembebanan	Mengacu pada Kesalahan pada saat Proses Terakhir
	> Rp. 10.000.000 / 10% Revenue	Manager CX	VP CX	Finance Director/ President Director		
DENDA KETERLAMBATAN REPORT	< Rp. 500.000	Supervisor CX	Manager CX	-		
	> Rp. 500.000	Manager CX	VP CX	-		
DENDA RETURN ABUSED	< Rp. 1.000.000	Supervisor CX	Manager CX	-		
	> Rp. 1.000.000	Manager CX	VP CX	-		

2. KETENTUAN KLAIM DAN PEMBEBANAN ATAS TINDAKAN FRAUD

Jenis Klaim	*Nilai Klaim (Rp)/% Revenue	Level Approval 1	Level Approval 2	Level Approval 3	Syarat Kelengkapan	Term and Condition
DENDA FAKE POD DAN KALAH INVESTIGASI	Rp. 100.000, atau sesuai Ketentuan Client	Supervisor CX	Manager CX		Nama Pembebanan	Pembebanan pada Kurir

	PT. SATRIA ANTARAN		Procedure No : SOP.CSR.03		
	PRIMA TBK		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 6 of 14

PEMBEBANAN FRAUD COD	Seluruh nominal nilai fraud COD	Manager Finance	Finance Director	President Director	Pembebanan, Surat Penjamin, Surat kuasa dan penahanan Asset (Jika Ada)	Apabila pelaku dapat menyelesaikan, maka akan menjadi tanggungan 100% oleh pelaku Apabila pelaku tidak bisa menyelesaikan, maka tanggungan akan dibebankan kepada seluruh karyawan Hub/Sub Hub Apabila asset yang dijaminakan tidak bisa digunakan karena tidak bisa dijual/diuangkan, maka akan dibebankan kepada seluruh karyawan Hub/Sub Hub
-------------------------	------------------------------------	--------------------	---------------------	-----------------------	--	--

3. KETENTUAN KLAIM DAN PEMBEBANAN ATAS BARANG YANG DIASURANSIKAN

Jenis Claim	*Nilai Klaim (Rp)/% Revenue	Level Approval 1	Level Approval 2	Level Approval 3	Syarat Kelengkapan	Prosedur
DENDA CLAIM YANG DI ASURANSIKAN	Nilai Claim Biaya Pembuatan Ulang, Maksimal Rp. 2.000.000,-	Supervisor CX	Manager CX	-	BAP, hasil investigasi valid, Nama Pembebanan	1. Realisasi Claim Maksimal 90% Dari Nilai Barang 2. Batas penerima/<i>Client</i> untuk <i>Claim</i> Barang Rusak Maksimal 2x24 Jam dari proses serah terima barang diterima

***Note**

Claim Hilang - POD Delivered COD : Tidak perlu diproses pembebanan, melainkan tagihkan nominal COD ke HUB/Sub HUB terkait

Jenis Kiriman / Barang	Nilai Claim
STNK Mobil	Rp. 1.500.000
STNK Motor	Rp. 500.000
Mutai Kendaraan	Rp. 750.000
Kier Kendaraan	Rp. 500.000
BPKB/Passport/Ijazah	Didasarkan pada nilai <i>re-printing</i> oleh Institusi Negara yang berwenang
Sertifikat Tanah/Rumah	Rp. 2.000.000
Akta Kelahiran	Rp. 200.000
Dokumen Perbankan (LC/Bank Garansi)	Rp. 1.000.000
Dokumen Asuransi	Rp. 200.000
Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Rp. 150.000
Surat Izin Mengemudi (SIM)	Rp. 500.000
Rapor SD/SLTP/SMA	Rp. 200.000
Kartu Keluarga	Rp. 150.000
Akta Jual Beli	Rp. 1.000.000
Surat Keputusan / SKEP	Rp. 500.000
Dokumen Tender	Rp. 2.000.000

	PT. SATRIA ANTARAN		Procedure No : SOP.CSR.03		
	PRIMA TBK		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 7 of 14

Piagam	Rp. 200.000
Sertifikat (kursus)	Rp. 500.000
Dokumen Kewarganegaraan (SKBRI)	Rp. 500.000
Dokumen Perusahaan (Akte Pendirian, SIP, TDP, dsb)	Rp. 2.000.000
Kartu Kredit	Rp. 500.000
Kehilangan semua Jenis Pengiriman Bank SCB	Rp. 3.000.000
Kesalahan / pelanggaran proses semua Jenis Pengiriman Bank SCB	Rp. 1.000.000

Pembagian Claim Jika Terjadi Paket Hilang/Kurang Koli dari Pengiriman Outging (Sesuai INTERNAL MEMO diterbitkan pada 5 April 2023)

Lapor	Bukti	SLA	Cabang	Status	SAP	Origin	Destinasi
H0	Valid CCTV/ Foto timestamp	2x24 Jam	Origin & Destinasi	Outgoing SMU/ Incoming SMU	20%	40%	40%
H0	No Valid CCTV/ Foto timestamp	2x24 Jam	Origin & Destinasi	Outgoing SMU/ Incoming SMU	20%	40%	40%
H0	Valid CCTV/ Foto timestamp	2x24 Jam	Origin	Outgoing SMU/ Incoming SMU	20%	0%	80%
H0	Valid CCTV/ Foto timestamp	2x24 Jam	Destinasi	Outgoing SMU/ Incoming SMU	20%	80%	0%
H+	Valid CCTV/ Foto timestamp	2x24 Jam	Origin & Destinasi	Outgoing SMU/ Incoming SMU	20%	0%	80%
H+	No Valid CCTV/ Foto timestamp	2x24 Jam	Origin & Destinasi	Outgoing SMU/ Incoming SMU	20%	0%	80%
H+	Valid CCTV/ Foto timestamp	2x24 Jam	Origin	Outgoing SMU/ Incoming SMU	20%	0%	80%
H+	Valid CCTV/ Foto timestamp	2x24 Jam	Destinasi	Outgoing SMU/ Incoming SMU	20%	80%	0%

Note :

SLA 2 x 24 Jam history terakhir by system

H0 : 24 jam pertama

H+ : 1 x 24 jam

Check Status Staff/Kurir Aktif atau Resign di Coresys untuk Pembebanan

Buka aplikasi Coresys check status Staff/Kurir Aktif atau Resign.

Jika statusnya NON ACTIVE, berarti karyawan tersebut sudah resign.

Untuk karyawan yang sudah resign, cabang harus melakukan tindakan berikut:

- Memberikan Nama Pengganti atau Mengurus BAP Sisa Gaji, Jika tidak ada nama pengganti, cabang harus menyusun Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Sisa Gaji
- Mengirimkan Dokumen ke Pihak Terkait
- Setelah BAP selesai disusun, dokumen tersebut harus dalam format PDF dan sudah ditandatangani oleh pimpinan cabang
- Kirimkan soft file BAP tersebut ke tim Complaint Resolution

Pembagian klaim yang dibebankan SAP

1. Syarat kelengkapan dan ketentuan barang rusak

Membuka link syarat kelengkapan dan ketentuan barang rusak (Kelengkapan Berkas Claim).

Ada konfirmasi cabang ke team CX dedicated terkait barang rusak, pecah, dll dengan melampirkan bukti screenshot konfirmasi dari cabang ke team CX dedicated

Pengecekan selanjutnya, apakah ada bukti informasi barang rusak tersebut ke whatsapp group barang hilang, kurang dan rusak sebagai (bukti pendukung).

Sesuaikan tanggal incoming pada Coresys dengan estimasi waktu 1x24 jam , jika tidak ada konfirmasi maka tidak dapat diclaim ke SAP

	PT. SATRIA ANTARAN		Procedure No : SOP.CSR.03		
	PRIMA TBK		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 8 of 14

BA Kronologis barang rusak diisi yang jelas dan approval ttd pimpinan tertinggi, NOS dan Manager NOS.

Bukti foto barang rusak atau link cctv.

Wajib menyertakan nomor comail return to HO di BA dan follow up ke bagian return barang damage claim SAP.

Kirimkan soft file BAP tersebut ke tim Complaint Resolution.

2. Syarat Kelengkapan dan ketentuan barang hilang

Membuka link syarat kelengkapan dan ketentuan barang rusak (Kelengkapan Berkas Claim).

Ada konfirmasi pernyataan cabang barang hilang dengan melampirkan bukti screenshot konfirmasi cabang ke team CX dedicated, contoh : Hilang dirampok begal

Pengecekan selanjutnya , dikonfirmasi ke penerima apakah benar sudah diterima atau belum. Jika benar belum diterima maka dilanjut proses.

Wajib BA dan surat kepolisian yang resmi menyatakan barang hilang dengan menjelaskan kronologis yang benar dan sesuai

Lampirkan bukti pendukung lainnya seperti foto kejadian, lokasi, dll.

Approval BA wajib di ttd pimpinan tertinggi cabang, NOS, Manager NOS , GM , dan CEO.

Kirimkan soft file BAP tersebut ke tim Complaint Resolution

3. Syarat Kelengkapan dan ketentuan lainnya

Membuka link syarat kelengkapan dan ketentuan barang rusak (Kelengkapan Berkas Claim).

Jika pada saat investigasi tidak dapat hasil, dan cabang sudah menjalankan sesuai SOP, ada pernyataan bahwa "**klaim ke SAP instruksi sales**", maka hal yang perlu dilengkapi adalah :

- BA Kronologis diisi yang jelas dan approval ttd pimpinan tertinggi, NOS dan Manager NOS.
- Bukti Pendukung foto sesuai kronologis
- Ada surat pernyataan atau lampiran pernyataan sales bahwa benar diclaim SAP.
- Kirimkan soft file BAP tersebut ke tim Complaint Resolution.

Pengajuan cicilan potongan oleh cabang ke team CX

Syarat Kelengkapan dan ketentuan

Membuka link syarat kelengkapan dan ketentuan barang rusak (Kelengkapan Berkas Claim).

Jika pada saat investigasi dan meminta permohonan cicilan, maka cabang wajib mengajukan permohonan cicilan di link yang telah disediakan.

Setelah di approval, berkas di serahkan ke tim Complaint Resolution untuk direvisi dan berkas selanjutnya akan di jalankan ke team payroll.

Cut off batas penyerahan berkas cicilan setiap bulan di tanggal 21.

Kirimkan softfile BAP tersebut untuk dinformasikan ke Team CX dedicated.

Pengajuan pengembalian atau pengalihan pembebanan

Syarat Kelengkapan dan ketentuan

Membuka link syarat kelengkapan dan ketentuan barang rusak (Kelengkapan Berkas Claim).

Jika terjadi adanya kesalahan proses, pengembalian atau pengalihan pembebanan, maka hal yg perlu dilengkapi.

BA Pengembalian atau Pengalihan, beserta lampiran slip gaji atau data penggajian.

Setelah di approval , berkas diserahkan ke Team Complaint Resolution.

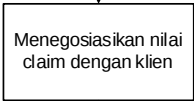
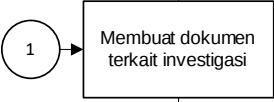
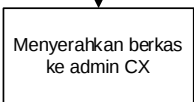
	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
			Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 9 of 14

8. Alur Proses

8.1 Proses Penanganan Klaim dan Investigasi

Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
Mulai	-	-	-
Menerima keluhan dari klien	Customer Experience Dedicate	- Cek Trace and Tracking AWB di Coresys - Jika komplain kurang dari 2x24 jam bisa dilanjut (Diterima dengan keadaan Rusak/ Hilang), cek Asuransi / Non Asuransi - Bukti Pendukung (Video, Foto Proses Unboxing)	-
Melakukan input keluhan di sistem complaint	Customer Experience Dedicated & Other	a. Complain System https://complain.coresyssap.com/ b. Kapture https://sapexpress.kapturecrm.com/nui/	-
Melakukan investigasi	HUB/SUB HUB/ OPERASIONAL	SLA Investigasi 7 hari Kerja	-
Menang/ Kalah?	Customer Experience Dedicate	-	-
Menang Mnyerahkan dokumen hasil investigasi ke CX	Customer Experience Dedicate	Tidak Claim, Jika : - Hasil Investigasi Sudah menjawab Komplain dari Client - Tidak ada kesalahan yang di lakukan Oleh Internal Pihak SAPX - Kesalahan Eksternal (Clinet) contoh : paket sudah di terima sesuai sistem Tetapi Paket/Dokumen terselip sebelum di serahkan ke CH	-
Kalah Menentukan pembebanan	Customer Experience Dedicate	Proses Claim, Jika: - Hasil Investigasi TIDAK menjawab Komplain dari Client - Terjadi kesalahan yang di lakukan Oleh Internal Pihak SAPX contoh : Update Sistem Sukses tetapi CH belum menerima paket	-
1	-	-	-

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
			Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 10 of 14

8.1 Proses Penanganan Klaim dan Investigasi				
	Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
		-	-	-
		Customer Experience	Nilai claim dinegosiasikan dengan klien terkait dengan meninjau Perjanjian Kerjasama klien terkait pada bagian pergantian claim.	-
		Customer Experience	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.	-
		Customer Experience	-	-
		-	-	-

Note :

Asuransi :

BAP

Surat Permohonan Maaf (No Urut Pembuatan Surat)

Surat Pengajuan Claim dan melampirkan Foto Paket, AWB, dan Invoice Pembelian

Koordinasikan juga dengan Tim Retail asuransi, wajib di konfirmasikan dihari yg sama dengan Tgl POD

Retail Meneruskan ke Pihak Asuransi dengan Dokumen Pendukungnya paling lambat 14 hari kerja

Pihak Asuransi akan menganalisa dan mencocokkan Dokumen Polis

Jika Tidak Disetujui Pihak Retail bisa melakukan banding

Jika Disetujui Pihak Asuransi akan membayar ke Tim Finance Maks 30 hari setelah disetujui

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
			Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 11 of 14

Non Asuransi :

BAP

Surat Permohonan Maaf (No Urut Pembuatan Surat)

Pembuatan Form pembebanan

Input hasilnya ke link list data investigasi

Konfirmasi ke tim Complaint Resolution

Arsip berkas pembebanan dilengkapi dan dicomail kirimkan atas nama Bu Hesti/Annisa Hanani , syarat kelengkapan berkas daoat ditemukan di link.

Kirim by email dirangkum dan dijelaskan dibadan email (ditulis no comail di subyek) untuk kerincian fisik comail tersebut akan dipergunakan untuk pengecekan, dan disesuaikan urutan arsip yg dicomail dengan excel nya.

Pengisian subjek diketik no comail , nama client dan awb nya, untuk mempermudah pencarian AWB

Jika isi email nya terlalu banyak dapat dipecah emailnya ditanggal yang sama , dan diinformasikan juga no comail nya serta urutan arsip ditambahkan catatan "LANJUTAN 2, DST" dari comail tersebut

Email cc ke atasan terkait serta PIC tim Complaint Resolution.



PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

Procedure No : SOP.CSR.03

Procedure Title :
Claim dan Pembebanan

Issued Date :
20 Maret 2025

Revision No :
06

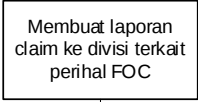
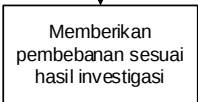
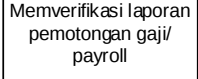
Page :
12 of 14

8.2 Proses Pembebanan

Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
Mulai	-	-	-
Melengkapi form claim serta dokumen terkait	Customer Experience	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	Manager atau Customer Experience	-	-
Status pengiriman invoice?	-	-	-
Belum Dikirim	Manager atau Customer Experience	-	-
Menawarkan FOC kepada customer	Manager atau Customer Experience	-	-
Sudah Dikirim	Manager atau Customer Experience	-	-
Ya	Manager atau Customer Experience	-	-
Customer bersedia?	Manager atau Customer Experience	-	-
Tidak	Manager atau Customer Experience	Dokumen yang diserahkan berupa: A. Berita acara B. Surat pembebanan C. Voucher merah	-
Ya	Manager atau Customer Experience	Dokumen yang diserahkan berupa: A. Berita acara B. Surat pembebanan C. Voucher merah	-
Menyerahkan dokumen ke Accounting	Manager atau Customer Experience	-	-
1	-	-	-

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
			Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 13 of 14

8.2 Proses Pembebanan

	Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
		-	-	-
		Customer Experience	Laporan claim dikirimkan melalui email ke Finance, Sales, dan OPS serta dilakukan cc ke Management	-
		Manager atau Customer Experience	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	-
		Manager atau Customer Experience	-	-
		-	-	-

	PT. SATRIA ANTARAN PRIMA TBK		Procedure No : SOP.CSR.03		
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)		Procedure Title : Claim dan Pembebanan		
			Issued Date : 20 Maret 2025	Revision No : 06	Page : 14 of 14

8.3 Proses Pembebanan Kurir Bermasalah

Alur Proses	PIC	Keterangan	Dokumen Terkait
Mulai	-	-	-
Melakukan input pada data kurir bermasalah	Customer Experience	-	-
Melakukan compile data	Customer Experience	-	-
Menyerahkan berkas ke HRD	Customer Experience	Berkas yang diserahkan berupa hardcopy sesuai form dengan periode satu minggu sekali.	-
Melakukan pembebanan dengan nominal 1 rupiah (Tidak dilakukan deduction)	Customer Experience	Jika dikemudian hari terdapat komplain dari klien dapat melakukan pembebanan kembali dikurangi Rp. 100.000,00. Dengan mencantumkan nomor investigasi Awal.	-
Selesai	-	-	-