

PENYELESAIAN KLAIM
PEMILIK PROSES

Divisi Commercial

DIKETAHUI OLEH

Management Representative

DISETUJUI OLEH

Plh Direktur Operasi dan Teknik

Tanda Tangan

M. MAM GHAZALI

Tanda Tangan

STEFANUS KASAROE

Tanda Tangan

PUTUT SRI MULJANTO

I. SEJARAH

REVISI	TANGGAL	URAIAN
00	01 Juli 2015	Menambahkan Divisi Finance & Acc untuk proses penyelesaian klaim yang biayanya menjadi tanggung jawab PT. BJTI

II. TUJUAN

Menjelaskan alur proses penyelesaian klaim agar proses tersebut dapat berjalan secara efektif sesuai dengan peraturan yang berlaku

III. RUANG LINGKUP

- 3.1 Pelaporan Kejadian Kecelakaan / Kehilangan / Permasalahan
- 3.2 Penyelesaian Klaim dari Pengguna Jasa
- 3.3 Penyelesaian Klaim ke Pengguna Jasa
- 3.4 Penyelesaian Klaim ke Mitra Kerja
- 3.5 Proses Klaim ke Asuransi

IV. REFERENSI

- 4.1 Persyaratan ISO 9001:2015 elemen 8.2. Persyaratan berkaitan dengan jasa layanan
- 4.2 Peraturan Pemerintah No 50 tahun 2012

V. DOKUMEN TERKAIT

NO	JENIS DOKUMEN	NAMA DOKUMEN	NOMOR DOKUMEN
1	Formulir	Berita Acara Laporan Kejadian	
2	Formulir	Laporan Investigasi	
3	Formulir	Surat Klaim	
4	Formulir	Berita Acara Pengajuan Pembayaran	
5	Formulir	Surat Penolakan Beban Klaim	

VI. DEFINISI

Tidak Ada

Dokumen ini sepenuhnya milik PT. BERLIAN JASA TERMINAL INDONESIA tidak boleh diperbanyak,
baik sebagian maupun seluruhnya oleh/kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Direksi PT. BERLIAN JASA TERMINAL INDONESIA

PENYELESAIAN KLAIM

No. Dokumen : P - KOM - 01

Tanggal terbit : 01 Agustus 2017

Revisi : 01

Halaman 2 dari 8

VII. 1. Pelaporan Kejadian Kecelakaan / Kehilangan / Permasalahan

Penanggung Jawab	Alur Proses	Uraian Proses	Target	Keterangan
Penanggung Jawab Kejadian	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> A[Membuat Berita Acara Laporan Kejadian] A --> B[/Berita Acara Laporan Kejadian/] B --> C{lengkap?} C -- Ya --> D[Informasi ke Tim Investigasi] C -- Tidak --> A </pre>	Berdasar kejadian misal kecelakaan, kehilangan, atau permasalahan yang berhubungan dengan pengguna jasa, fungsional Penanggung Jawab kejadian membuat Berita Acara Laporan Kejadian dilampiri dokumen pendukung dan diserahkan ke Dinas MR menggunakan Nota Dinas	1 x 24 jam (H)	Dokumen Pendukung bisa berupa : 1. Foto Kejadian 2. Sketsa Kejadian 3. analisa Teknis
Management Representative		Melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan Berita Acara Laporan Kejadian misal tanggal, lokasi dll		
Management Representative		MR menginformasikan tim untuk melakukan investigasi berdasar Berita Acara yang diterima		
Tim Investigasi	<pre> graph TD D[Informasi ke Tim Investigasi] --> E[Membuat Laporan Investigasi] E --> F[review laporan] F --> G{OK?} G -- Ya --> H[Distribusi ke Commercial] G -- Tidak --> E </pre>	Tim melakukan proses investigasi dengan metode yang sesuai. Hasil investigasi disertai dengan usulan tindakan perbaikan dan pencegahan dicatat pada Laporan Investigasi	1 x 24 jam (H+1)	
Management Representative		MR mereview hasil investigasi. Laporan hasil review akan didistribusikan untuk ditindaklanjuti oleh penanggung jawab		Laporan Investigasi didistribusikan ke : 1. Divisi Commercial 2. Divisi Pelaksana Perbaikan 3. Divisi Pelaksana Pencegahan 3. Divisi MR (arsip)
Management Representative		MR memberikan Laporan Investigasi ke Commercial untuk dapat menindaklanjuti hasil investigasi dengan perhitungan estimasi biaya kerugian	1 x 24 jam (H+2)	Penanggung Jawab pelaksanaan perbaikan dan pencegahan akan melaporkan hasil pelaksanaan kepada Divisi MR untuk dilakukan verifikasi sesuai dengan Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan
Management Representative	<pre> graph TD H[Distribusi ke Commercial] --> I[(Menyimpan Lap. Investigasi)] I --> SELESAI([SELESAI]) </pre>	Menyimpan Laporan Investigasi sesuai dengan metode penyimpanan yang ditetapkan		

P

PENYELESAIAN KLAIM

No. Dokumen : P - KOM - 01

Tanggal terbit : 01 Agustus 2017

Revisi : 01

Halaman 3 dari 8

VII. 2. Penyelesaian Klaim dari Pengguna Jasa

Penanggung Jawab	Alur Proses	Uraian Proses	Target	Keterangan
Pengguna Jasa	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> Menyerahkan[Menyerahkan surat Klaim] Menyerahkan --> SuratKlaim[/Surat Klaim/] SuratKlaim --> Periksa[Memeriksa ketersediaan Laporan Investigasi] Periksa --> Ada{Ada?} Ada -- Ya --> Mereview[Mereview Surat Klaim] Ada -- Tidak --> 1((1)) Mereview --> Undang[Mengundang pengguna jasa] Undang --> Negosiasi[Negosiasi klaim] Negosiasi --> Sepakat{Sepakat?} Sepakat -- Ya --> BeritaAcara[Membuat Berita Acara Rapat Penyelesaian Klaim] Sepakat -- Tidak --> 1 BeritaAcara --> BeritaAcaraRapat[/Berita Acara Rapat Penyelesaian Klaim/] BeritaAcaraRapat --> 2((2)) </pre>	*Mengajukan Surat Klaim kepada Direksi disertai Dok. Pendukung. Apabila Surat Klaim diserahkan oleh pengguna jasa langsung ke Divisi COM, maka Div COM akan mendistribusikan ke Direksi sebagai informasi & pemberi arahan. Melakukan pemeriksaan terhadap laporan hasil investigasi apakah sudah tersedia terkait dengan Surat Klaim Apabila laporan belum tersedia maka diinformasikan kepada MR untuk ditindaklanjuti sesuai hal 2 Melakukan review terhadap surat klaim yang diterima. Keputusan/tindak lanjut berdasar rekomendasi yang tercantum di laporan investigasi dan atau arahan dari Direksi *Divisi Commercial mengundang Divisi Finance & Acc, pengguna jasa serta pihak terkait untuk membicarakan penggantian kerugian yang diajukan dan penyelesaian pembayaran Melakukan negosiasi atas nilai nominal yang diajukan sampai tercapai kesepakatan antara dua pihak Divisi Commercial membuat Berita Acara Rapat Penyelesaian Klaim berdasar kesepakatan dengan pengguna jasa, dan diajukan ke Direktur Operasi dan Teknik untuk disetujui. Apabila belum disetujui oleh Direktur Operasi dan Teknik maka bisa dilakukan negosiasi ulang	1 x 24 jam (dari terima Surat) 1 x 24 jam (dari terima Surat) 1 x 24 jam (H+2) 1 x 24 Jam (dari Tgl Nego)	Apabila Surat Klaim ditujukan ke Direksi akan didisposisikan oleh Direksi kepada Divisi Commercial untuk dapat ditindaklanjuti, sebaliknya Pengajuan klaim dari customer maksimal 10 hari kerja dari tanggal kejadian Konfirmasi ke MR mengenai laporan Investigasi sesuai hal 2 *Proses Negosiasi perlu dihadiri dan BA Rapat penyelesaian Klaim ditanda tangani oleh : 1. Direksi 2. Penanggung Jawab Div Commercial 3. Penanggung Jawab Divisi Fin & Acc 4. Penanggung Jawab Pengguna Jasa 5. Pihak terkait (jika dibutuhkan). Proses lanjut ke halaman 4

PENYELESAIAN KLAIM

No. Dokumen : P - KOM - 01 Tanggal terbit : 01 Agustus 2017

Revisi : 01

Halaman 4 dari 8

VII. 2. Penyelesaian Klaim dari Pengguna Jasa

Penanggung Jawab	Alur Proses	Uraian Proses	Target	Keterangan
Divisi Commercial	<pre> graph TD Start((2)) --> Decision{Proses Klaim?} Decision -- Ya --> Step1[Nota Dinas Penyelesaian ke Direksi] Decision -- Tidak --> Step3[Memberikan penolakan Beban Klaim] Step1 --> Step2[Menerima info pembayaran dari Divisi Keuangan] Step2 --> Step3 Step3 --> End([SELESAI]) </pre>	Membuat dan mengajukan Nota Dinas Pembayaran dari Direktur Operasi dan Teknik ke Direktur Keuangan, SDM dan Umum disertai dengan Berita Acara Rapat Penyelesaian Klaim yang selanjutnya akan didisposisikan ke Divisi Keuangan	1 x 24 Jam (dari Tgl Nego)	Apabila pembayaran proses klaim dari pengguna jasa dibebankan kepada pihak Asuransi, maka pembayaran kepada pengguna jasa dilakukan setelah perusahaan menerima pembayaran dari pihak asuransi (cash / transfer rekening).
Divisi Commercial	Menerima info pembayaran dari Divisi Keuangan	menerima info proses pembayaran dan disampaikan ke pengguna jasa,	1 x 24 Jam (dari Tgl bayar)	pembayaran dilakukan cash / transfer rekening / pengurangan hutang sesuai kesepakatan yang tercantum pada Berita Acara
Divisi Commercial	Memberikan penolakan Beban Klaim	Divisi Commercial membuat dan menyampaikan Surat Penolakan Beban Klaim ke pengguna jasa mengenai penolakan penggantian klaim	1 x 24 Jam (dari Acc Direksi diterima Komersial)	Surat Penolakan Beban Klaim disetujui oleh Direksi, dan didistribusikan ke Direksi
	SELESAI			

PENYELESAIAN KLAIM

No. Dokumen : P - KOM - 01

Tanggal terbit : 01 Agustus 2017

Tanggal terbit : 01 Agustus 2017 Halaman 5 dari 8

VII. 3. Penyelesaian Klaim ke Pengguna Jasa

Penanggung Jawab	Uraian Proses	Dokumen / Rekaman	Target	Keterangan
	MULAI			
Divisi Commercial	Menerima dan mereview Laporan Investigasi	Divisi Commercial menerima dan mereview laporan investigasi yang diterima dari MR apakah ada kemungkinan untuk dilakukan proses klaim ke pengguna jasa terkait dengan kerugian yang ditanggung	1 x 24 jam dari lap Investigasi	
	Klaim ?			
Divisi Commercial	Membuat Surat Klaim dan follow up	Divisi Commercial membuat surat klaim, dimintakan persetujuan ke Direksi, dan diserahkan ke pengguna jasa. Surat Klaim yang diajukan dicatat di Log book Klaim. Melakukan follow up mengenai surat klaim yang disampaikan ke pengguna jasa	1 x 24 jam dari lap Investigasi	*Surat Klaim yang telah disetujui oleh Direksi akan didistribusikan ke Direksi sebagai informasi dan pemberi arahan.
Pengguna Jasa	Respon ?			
Divisi Commercial	Membuat / menerima Undangan Negosiasi	Divisi Commercial membuat Undangan Negosiasi dan disampaikan ke pengguna jasa / menerima undangan negosiasi dari pengguna jasa		
Div COM, Fin Acc Pengguna Jasa	Negosiasi nilai klaim	Divisi Com, Div Fin & Acc, pengguna jasa serta pihak terkait membahas mengenai klaim dan melakukan negosiasi mengenai besaran nilai klaim sampai tercapai kesepakatan antara 2 belah pihak	1 x 24 jam dari tgl Negosiasi	*Proses Negosiasi perlu dihadiri dan BA Rapat penyelesaian Klaim ditanda tangani oleh : 1. Direksi 2. Penanggung Jawab Div Commercial 3. Penanggung Jawab Divisi Fin & Acc 4. Penanggung Jawab Pengguna Jasa 5. Pihak terkait (jika dibutuhkan).
Divisi Commercial	Berita Acara Rapat Penyelesaian klaim			
Divisi Commercial	Surat Keluar untuk penyelesaian klaim	Divisi Commercial membuat Surat Keluar untuk proses penyelesaian klaim yang dimintakan tanda tangan ke Direksi dilampiri dengan Berita Acara Penyelesaian Klaim. Dan mencatat di Log Book	1 x 24 jam dari tgl Negosiasi	
Direksi	Setuju ?			
Divisi Commercial	Info ke Pengguna Jasa dan Keuangan	Divisi COM mendistribusikan Surat Keluar Penyelesaian klaim ke Pengguna Jasa, Direksi BJT PORT dan Divisi Keuangan sebagai informasi	1 x 24 jam (dari Acc Direksi diterima Komersial)	pembayaran dilakukan cash / transfer rekening / sesuai kesepakatan yang tercantum pada Berita Acara
Divisi Commercial	Monitoring sampai pembayaran	Melakukan monitoring menggunakan log book pada pengguna jasa. Menerima informasi mengenai pembayaran dari pengguna jasa (bukti transfer) / Divisi Keuangan (copy Rekening Koran) dan dicatat pada Log book.	1 x 24 jam dari Tgl bayar	
Divisi Commercial	Menerima informasi pembayaran			
	SELESAI			

PENYELESAIAN KLAIM

No. Dokumen : P - KOM - 01

Tanggal terbit : 01 Agustus 2017

Revisi : 01

Halaman 6 dari 8

VII. 4. Penyelesaian Klaim ke Mitra Kerja

Penanggung Jawab	Uraian Proses	Dokumen / Rekaman	Target	Keterangan
	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> A[Menerima dan mereview Laporan Investigasi] A --> B{Klaim ?} B -- Tidak --> SELESAI([SELESAI]) B -- Ya --> C[Membuat Surat Klaim dan follow up] C --> D{Respon ?} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Membuat Undangan Negosiasi] E --> F[Negosiasi nilai klaim] F --> G[Berita Acara Rapat Penyelesaian klaim] G --> H[Surat Keluar untuk penyelesaian klaim] H --> I{Setuju ?} I -- Tidak --> F I -- Ya --> J[Info ke Mitra Kerja dan Keuangan] J --> K[Monitoring sampai pembayaran] K --> L[Menerima informasi pembayaran] L --> SELESAI </pre>			
Divisi Commercial		Divisi Commercial menerima dan mereview laporan investigasi yang diterima dari MR apakah ada kemungkinan untuk dilakukan proses klaim ke Mitra Kerja terkait dengan kerugian yang ditanggung	1 x 24 jam dari lap Investigasi	
Divisi Commercial		Divisi Commercial membuat surat klaim, dimintakan persetujuan ke Direksi, dan diserahkan ke Mitra Kerja. Surat Klaim yang diajukan dicatat di Log book Klaim. Melakukan follow up mengenai surat klaim yang disampaikan ke Mitra Kerja	1 x 24 jam dari lap Investigasi	
Mitra Kerja				
Divisi Commercial		Divisi Commercial membuat Undangan Negosiasi dan disampaikan ke Mitra Kerja		
Divisi Commercial		*Divisi Com, Divisi Fin & Acc, Mitra Kerja serta pihak terkait membahas mengenai klaim dan melakukan negosiasi mengenai besaran nilai klaim sampai tercapai kesepakatan antara 2 belah pihak	1 x 24 jam dari tgl Negosiasi	
Divisi Commercial		Divisi Commercial membuat Surat Keluar untuk proses penyelesaian klaim yang dimintakan tanda tangan ke Direksi dilampiri dengan Berita Acara Penyelesaian Klaim. Dan mencatat di Log Book	1 x 24 jam dari tgl Negosiasi	
Direksi		Divisi COM menyerahkan Surat Keluar Penyelesaian klaim ke Mitra Kerja dan Membuat Nota Dinas dari Dir Operasi dan Teknik ke Dir Keuangan sebagai informasi	1 x 24 jam (dari Acc Direksi diterima ke Dir Keuangan sebagai Komersial)	
Divisi Commercial		Melakukan monitoring proses klaim menggunakan log book. Menerima informasi mengenai pembayaran dari Mitra Kerja (bukti transfer) / Divisi Keuangan (copy Rekening Koran) dan dicatat pada Log book.	1 x 24 jam dari Tgl bayar	
Divisi Commercial				

*Proses Negosiasi perlu dihadiri dan BA Rapat penyelesaian Klaim ditanda tangani oleh :

1. Direksi
2. Penanggung Jawab Div Commercial
3. Penanggung Jawab Divisi Fin & Acc
4. Penanggung Jawab Pengguna Jasa
5. Pihak terkait (jika dibutuhkan).

Nota Dinas yang diterima oleh Dir Keu akan mendisposisikan ke Divisi Keuangan

pembayaran dilakukan cash / transfer rekening / sesuai kesepakatan yang tercantum pada Berita Acara

PENYELESAIAN KLAIM

No. Dokumen : P - KOM - 01

Tanggal terbit : 01 Agustus 2017

Revisi : 01

Halaman 7 dari 8

VII. 3. Proses Klaim ke Asuransi

Penanggung Jawab	Uraian Proses	Dokumen / Rekaman	Target	Keterangan
Divisi Commercial	MULAI			
Divisi Commercial	Surat Pengajuan kepada pihak asuransi	*Divisi Commercial membuat surat pengajuan kepada pihak asuransi untuk pembayaran klaim dan dicatat pada Log Book. Pengajuan ke asuransi akan diinformasikan ke Direksi	1 x 24 Jam dari lap Investigasi	Kelengkapan Dokumen untuk proses dengan pihak Asuransi antara lain : 1. Berita Acara 2. Perincian biaya Perbaikan dan bukti 3. Foto Dokumentasi 4. Perijinan yang terkait misal SIO dll
Pihak Asuransi	OK ?	Pihak Asuransi melakukan pemeriksaan terhadap berkas pengajuan		
Divisi Commercial	Info ke Div Keuangan	Divisi Commercial mendistribusikan ke Direksi dan Divisi keuangan mengenai klaim asuransi yang disetujui	1 x 24 Jam dari Acc asuransi	Tanggapan dari pihak Asuransi maksimal 3 hari dari tgl dokumen yang diajukan oleh PT. BJTl dinyatakan lengkap
Divisi Keuangan & TI	Monitoring pengajuan klaim ke pihak asuransi	Divisi Keuangan memonitor proses penyelesaian pengajuan pembayaran klaim oleh pihak Asuransi via Log Book		
Pihak Asuransi	bayar ?	Pihak Asuransi melakukan proses pembayaran terhadap pengajuan yang dilakukan dan memberikan bukti pembayaran		Apabila pihak Asuransi tidak memberikan bukti pembayaran maka Divisi Keuangan dapat meminta bukti tersebut
Divisi Keuangan dan TI	Menerima dan mencatat bukti dari pihak Asuransi	Divisi Keuangan menerima pembayaran kerugian dari pihak asuransi, dan diinformasikan ke Divisi Commercial disertai bukti	1 x 24 Jam dari tgl Bayar	
Divisi Commercial	Mencatat pembayaran pada Log Book	Divisi Commercial mencatat informasi pembayaran kerugian dari pihak asuransi beserta bukti pada Log Book		
	SELESAI			

PENYELESAIAN KLAIM

No. Dokumen : P - KOM - 01 Tanggal terbit : 01 Agustus 2017 Revisi : 01 Halaman : 8 dari 8

VIII. IDENTIFIKASI BAHAYA, PENILAIAN RISIKO DAN PENGENDALIAN (HIRADC : HAZARD IDENTIFICATION, RISK ASSESSMENT AND DETERMINED CONTROL)

NO KODE	AKTIFITAS	VARIABEL RISIKO	PENILAIAN RISIKO			KLASIFIKASI RISIKO
			NILAI TINGKAT KEPARAHAN (SEVERITY)	NILAI FREKUENSI KEJADIAN (LIKELIHOOD)	NILAI LEVEL RISIKO	
	Aktifitas Administrasi	Ergonomic : pekerja sakit punggung, sakit pinggang, tangan dan kaki kram, sakit leher-- Radiasi : mata lelah, kepala pusing	1	3	3	Rendah

KRITERIA EVALUASI

NILAI TINGKAT KEPARAHAN (SEVERITY)	KONDISI	NILAI FREKUENSI KEJADIAN (LIKELIHOOD)	KONDISI
5	Amputasi, retak/patah tulang berat, keracunan, cedera ganda, luka parah, kanker, penyakit kronis, penyakit yang mematikan, kehilangan waktu efektif 1 hari-buruh atau lebih, kerugian material Rp. 50 juta atau lebih	5	Kecelakaan terjadi lebih dari sekali dalam setahun, terdapat beberapa laporan mengenai kecelakaan-kecelakaan yang terjadi pada kondisi yang sama
3	Luka bakar ringan, pingsan, terkilir, retak tulang ringan, tuli, sakit kulit, asma, sakit pinggang, sakit permanen, kehilangan waktu efektif kurang dari 1 hari-buruh, kerugian material kurang dari Rp. 50 juta	3	Kecelakaan terjadi dalam setahun, terdapat beberapa laporan mengenai insiden-insiden yang terjadi pada kondisi yang sama
1	Luka ringan, tergores, iritasi mata karena debu, mual, sakit kepala, sakit sementara	1	Tidak pernah atau tidak mungkin terjadi, tidak ada catatan bahwa kecelakaan/insiden pernah terjadi

KLASIFIKASI RISIKO

NILAI	KLASIFIKASI	TINDAKAN YANG DIPERLUKAN
1-3	1 = Tolerable risk	Sistem pengendalian dan kepedulian karyawan telah memadai, tidak perlu tindakan tambahan. Perlu dipertimbangkan pengendalian operasi yang lebih ekonomis
4-9	2 = Moderate risk	Perlu diupayakan tindakan tambahan yang ekonomis untuk menurunkan resiko. Evaluasi tambahan perlu dilakukan apabila severity=5 untuk memastikan bahwa kemungkinan terjadinya resiko adalah minimal
10-25	3 = Intolerable risk	Perlu perbaikan sistem pengendalian untuk menurunkan resiko. Pekerjaan harus dilarang atau dihentikan sebelum sistem pengendalian diperbaiki

RENCANA PENGENDALIAN

NO	URAIAN
1	Eliminasi
2	Substitusi
3	Rekayasa Engineering
4	Pembuatan prosedur
5	Pengadaan Infrastruktur
6	Sosialisasi pelatihan
7	Sasaran dan program Manajemen
8	Pemantauan dan Pengukuran