



**SURAT EDARAN**

**NOMOR : HM.498/9 / 0 / 1 /MTI-2019**

**TENTANG  
PROSEDUR KELUHAN PELANGGAN DAN  
PERSYARATAN DOKUMEN PENGAJUAN KLAIM  
DI LINGKUNGAN PT MULTI TERMINAL INDONESIA**

1. PT Multi Terminal Indonesia berkomitmen meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa, dan berupaya memberi perlindungan kepada konsumen terhadap keselamatan dan keamanan barang, petikemas, dan moda transportasi yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh PT Multi Terminal Indonesia.
2. Bahwa Surat Edaran Direksi PT Multi Terminal Indonesia nomor HM.498/11/1/1/MTI-2017 tanggal 11 Januari 2017 tentang Prosedur Keluhan Pelanggan dan Persyaratan Dokumen pengajuan Klaim di lingkungan PT Multi Terminal Indonesia, perlu disesuaikan dengan kondisi kegiatan perusahaan.
3. Memperhatikan butir 1 (satu) dan 2 (dua) di atas, dengan ini disampaikan bahwa untuk memudahkan para pelanggan dalam menyampaikan pengajuan klaim atas kerusakan dan kehilangan barang/petikemas, agar memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan sebagai berikut :

**A. PROSEDUR KELUHAN PELANGGAN :**

1. Pengguna jasa dapat melaporkan atau menyampaikan pengaduan terhadap keluhan akibat ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas PT Multi Terminal Indonesia.
2. Pelaporan atau penyampaian keluhan dapat dilakukan melalui saluran:
  - a. Surat tertutup yang ditujukan langsung kepada Direksi PT Multi Terminal Indonesia;
  - b. e-mail ke alamat: [customercare@ipclogistic.co.id](mailto:customercare@ipclogistic.co.id);
  - c. Contact Centre ke nomor: (021) 2910-4000;

3. Keluhan dapat ditulis secara rinci, dengan menyebutkan Jenis Pelayanan, Lokasi Pelayanan, Kapan peristiwa terjadi, Nama petugas yang melayani, dan Keluhan Ketidakpuasan yang dirasakan;
4. Pengguna jasa atau Pelapor dipersyaratkan untuk mencantumkan identitas lengkap dan jelas serta nomor telepon yang dapat dihubungi untuk kepentingan klarifikasi (Identitas pelapor akan kami rahasiakan), apabila keluhan disampaikan melalui surat, e-mail.

**B. PROSEDUR KLAIM PELANGGAN (UNTUK KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BARANG/PETIKEMAS/MODA TRANSPORTASI) :**

1. Pengguna jasa melaporkan atau menginformasikan terjadinya kerusakan barang/petikemas/moda transportasi di wilayah kerja PT Multi Terminal Indonesia (PT MTI) dalam bentuk laporan tertulis (e-mail atau surat) kepada General Manager terkait atau Petugas Piket Jaga paling lambat 1 x 24 jam setelah ditemukannya kerusakan barang/petikemas/moda transportasi, untuk dilakukan pengamanan;
2. General Manager atau yang mewakili bersama-sama dengan Pengguna Jasa, Petugas Security, dan pihak terkait lainnya melakukan pemeriksaan fisik dan membuat serta menandatangani Berita Acara Kejadian (BAK – form model A) dan/atau Berita Acara Pemeriksaan (BAP – form model B) serta membuat dokumentasi foto/video (bukti visual) barang/petikemas/moda transportasi yang rusak, sebelum barang/petikemas/moda transportasi dipindahkan atau keluar dari wilayah kerja PT MTI;
3. Untuk Kelengkapan proses klaim, pemeriksaan fisik barang/petikemas/moda transportasi dilaksanakan bersama disaksikan oleh Petugas yang mewakili SBU terkait, Pengguna Jasa atau Pemilik Barang, Petugas Asuransi (bila dimungkinkan), dan pihak terkait lainnya dituangkan dalam Berita Acara Survei Bersama (BASB – form model C). Survei ini bisa dilakukan di luar wilayah kerja PT MTI setelah mendapatkan persetujuan dari Manager SBU;
4. Paling lambat 15 (lima belas) hari kalender setelah tanggal BASB – form model C, Pengguna Jasa harus menyerahkan atau menyampaikan Surat Pengajuan Klaim (SPK – form model D) yang dilengkapi dengan dokumen pendukung, kepada Direksi PT MTI;
5. PT MTI akan mengembalikan berkas SPK kepada Pengguna Jasa apabila dokumen pendukung pengajuan klaim sebagaimana yang dipersyaratkan tidak lengkap. Pengguna Jasa diberikan tenggang waktu maksimal 10 (sepuluh) hari kalender sejak berkas SPK diterima Pengguna Jasa, untuk diperbaiki atau dilengkapi;
6. Apabila tenggang waktu sebagaimana butir 5 diatas terlampaui dan Pengguna Jasa tidak dapat menyerahkan berkas SPK yang telah diperbaiki atau dilengkapi kepada

PT MTI, maka pengajuan klaim ditolak dan Pengguna Jasa akan diberitahukan secara tertulis;

7. PT MTI akan memberitahukan secara tertulis kepada Pengguna Jasa apabila berkas SPK sebagaimana yang dipersyaratkan dinyatakan lengkap. Melalui surat tersebut, akan diinformasikan pula tanggal pembayaran klaim. Pembayaran klaim dilaksanakan maksimal 40 (empat puluh) hari kalender sejak tanggal pemberitahuan tersebut;
8. Apabila Pengguna Jasa keberatan atau tidak sepakat atau tidak bisa menerima atas nilai klaim yang dibayarkan oleh Asuransi, maka Pengguna Jasa akan menunjuk *Surveyor Independen* atau *Loss Adjuster* untuk melakukan penilaian atau menaksir kerugian atas beban Pengguna Jasa.

**Klaim akan kami tolak, apabila kerusakan/kehilangan/kecelakaan disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:**

1. Kelalaian sepenuhnya dari Pengguna Jasa atau pihak yang dikuasakan;
2. Cacat atau sifat dari barang itu sendiri;
3. *Force Majeur* yang dinyatakan oleh Pemerintah;
4. Pihak yang menderita kerugian tidak memiliki kepentingan secara langsung maupun tidak langsung berada di wilayah kerja PT MTI.

### **C. DOKUMEN YANG DIPERSYARATKAN :**

#### **1. UNTUK KLAIM KERUSAKAN BARANG/PETIKEMAS :**

- a. Surat Pengajuan Klaim (SPK) dari Pengguna Jasa yang ditujukan kepada Direksi PT MTI;
- b. Berita Acara Kejadian (BAK) atau Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan berita Acara Survei bersama (BASB) yang ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim dan pihak terkait lainnya serta pihak PT MTI;
- c. Foto Fisik/video atas kerusakan barang/petikemas;
- d. *Equipment Interchange Receipt (EIR)* hanya untuk kerusakan petikemas sedangkan untuk kerusakan barang menggunakan Packing List/Invoice;
- e. Jumlah tuntutan kerugian dilengkapi dengan rincian dan dokumen pendukung lainnya.

**2. UNTUK KLAIM KEHILANGAN BARANG/ISI PETIKEMAS AKIBAT PENCURIAN :**

- a. Surat Pengajuan Klaim (SPK) dari Pengguna Jasa yang ditujukan kepada Direksi PT MTI.
- b. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan Berita Acara Survei bersama (BASB) yang ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim dan pihak terkait lainnya serta pihak PT MTI.
- c. Foto Fisik/video atas tempat kejadian perkara dan fisik barang/petikemas yang mengalami ketidaksesuaian.
- d. Packing List/Invoice.
- e. Jumlah tuntutan kerugian dilengkapi dengan rincian dan dokumen pendukung lainnya.

**Catatan:**

- 1) Agar dipastikan terlebih dahulu bahwa muata petikemas tersebut tidak atau belum di-*cover* dalam asuransi.
- 2) Klaim yang berkaitan dengan barang, hanya dapat diajukan oleh pemilik barang atau importer atau eksportir langsung (bukan Perusahaan Pelayaran, EMKL atau *Forwarder*).

**3. UNTUK KLAIM KERUSAKAN MODA TRANSPORTASI (HEAD TRUCK DAN/ATAU CHASSIS):**

- a. Surat pengajuan Klaim (SPK) dari pengguna Jasa yang ditujukan kepada Direksi PT MTI.
- b. Berita Acara Kejadian (BAK) dan Berita Acara Survei Bersama (BASB) yang ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim dan pihak terkait lainnya serta pihak PT MTI.
- c. Foto Fisik/video kerusakan bagian Head Truck dan/atau chassis (foto/video) harus asli dan jelas).
- d. Jumlah tuntutan kerugian dilengkapi dengan rincian dan dokumen pendukung lainnya.

**Catatan:**

Head Truck dan/atau chassis harus layak operasi, dan dioperasikan oleh pengemudi resmi yang ditunjuk dengan surat dari perusahaan pemilik Head Truck dan/atau chassis serta harus memenuhi ketentuan dan peraturan mengemudi.

**4. UNTUK KLAIM KECELAKAAN TERHADAP DIRI MANUSIA:**

- a. Surat Pengajuan Klaim (SPK) dari pengguna jasa yang ditujukan kepada Direksi PT MTI.
  - b. Berita Acara Kejadian (BAK) yang ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim dan pihak terkait lainnya serta pihak PT MTI.
  - c. Foto korban/video atas tempat kejadian perkara dan korban.
  - d. Laporan hasil pemeriksaan dokter/visum.
  - e. Jumlah tuntutan kerugian dilengkapi dengan rincian dan dokumen pendukung lainnya.
5. Surat Edaran ini berlaku efektif terhitung mulai 9 September 2019 dan apabila terdapat ketentuan lain yang bertentangan dengan isi Surat Edaran ini dinyatakan tidak berlaku.
6. Demikian Surat Edaran ini disampaikan untuk diketahui dan mendapat perhatian dalam pelaksanaannya.

Dikeluarkan di : Tanjung Priok  
Pada Tanggal : 9 September 2019

DIREKSI PT MULTI TERMINAL INDONESIA

PRESIDENT DIRECTOR

IPC

LOGISTIC SERVICES

DIREKSI  
PT. Multi Terminal Indonesia  
JAKARTA

MULYADI

Tembusan Yth. :

1. Direksi PT Multi Terminal Indonesia
2. Dewan Komisaris PT Multi Terminal Indonesia
3. Pengguna Jasa

BERITA ACARA KEJADIAN (BAK)

NO.

Kejadian : .....

Pada hari : ..... Tgl : .....

Pukul : ..... WIB

Lokasi / TKP : Gudang/ Lapangan/Kantor \* .....

Divisi : .....

**KRONOLOGIS KEJADIAN :**

(kondisi / situasi sebelum kejadian = penyebab)

.....  
 .....  
 .....  
 .....

(kondisi / situasi setelah kejadian = tindaklanjut)

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Demikian Berita Acara Kejadian ini dibuat pada tanggal ..... berdasarkan kondisi/fakta yang sebenar-benarnya tanpa ada rekayasa apapun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PENGGUNA  
JASA.

SUPERVISOR.

SECURITY.

TALLY MAN /  
OA ALAT.

PETUGAS/  
OPERATOR ALAT

Catatan:

1. BA ini dibuat dan diberi nomor oleh SBU dalam rangkap 3 (1 copy untuk pengguna jasa).
2. BA ini dilengkapi dengan foto/video sebagai data pendukung.
3. Penandatanganan BA disesuaikan dengan Petugas yang terkait dan nomenklatur jabatan dimasing-masing Divisi.
4. Supervisor Peralatan (Divisi Teknik) turut menandatangani BA ini jika kejadian berkaitan dengan pengoperasian peralatan milik PT MTI.

BERITA ACARA SURVEY BERSAMA (BASB)

NO.

Referensi : BAK / BAP\* Nomor : ..... Tgl : .....  
Pada hari : ..... Tgl : .....  
Pukul : ..... WIB  
Lokasi survey : .....

Telah dilakukan survey bersama atas ..... dengan hasil sebagai berikut :

(kondisi / fakta-fakta yang dilihat sebelum di-survei)

.....  
.....  
.....

(kondisi / fakta-fakta hasil survei : jumlah dan kondisi)

.....  
.....  
.....

Demikian Berita Acara Bersama ini dibuat berdasarkan kondisi/fakta yang sebenar-benarnya tanpa ada rekayasa apapun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

INSTANSI LAIN	INSTANSI LAIN	PENGGUNA JASA.	ASURANSI	PETUGAS PT MTI.
---------------	---------------	-------------------	----------	--------------------

.....  
Catatan:

1. BA ini dibuat dan diberi nomor oleh cs dalam rangkap 3 (1 copy untuk pengguna jasa).
2. BA ini dilengkapi dengan foto/video sebagai data pendukung.
3. Penandatanganan BA disesuaikan dengan nama instansi dan Petugas yang terkait.
4. Supervisor Peralatan (Divisi Teknik) turut menandatangani BA ini jika kejadian berkaitan dengan pengoperasian peralatan milik PT MTI.

BERITA ACARA PEMERIKSAAN (BAP)

NO.

Kejadian : .....

Pada hari : ..... Tgl : .....

Pukul : ..... WIB

Lokasi / TKP : Gudang/ Lapangan/Kantor \* .....

Divisi : .....

**KRONOLOGIS KEJADIAN :**

(kondisi / situasi saat ditemukan = fakta-fakta yang dilihat)

.....  
 .....  
 .....

(kondisi / situasi setelah kejadian = tindaklanjut)

.....  
 .....  
 .....

Demikian Berita Acara Kejadian ini dibuat pada tanggal ..... berdasarkan kondisi/fakta yang sebenar-benarnya tanpa ada rekayasa apapun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PENGGUNA  
JASA.

SUPERVISOR.

SECURITY.

TALLY MAN /  
OA ALAT.

PETUGAS/  
OPERATOR ALAT

Catatan:

1. BA ini dibuat dan diberi nomor oleh SBU dalam rangkap 3 (1 copy untuk pengguna jasa).
2. BA ini dilengkapi dengan foto/video sebagai data pendukung.
3. Penandatanganan BA disesuaikan dengan Petugas yang terkait dan nomenklatur jabatan dimasing-masing Divisi.
4. Supervisor Peralatan (Divisi Teknik) turut menandatangani BA ini jika kejadian berkaitan dengan pengoperasian peralatan milik PT MTI.



"KOP SURAT PERUSAHAAN PENGGUNA JASA"

Tanggal : .....  
Nomor surat : .....  
Perihal : Pengajuan Klaim.....  
Lampiran : 1 (satu) berkas

Kepada Yth :

Direksi PT Multi Terminal Indonesia  
Cq. Divisi Klaim  
Jl. Pulau Payung No. 1 Tanjung Priok  
JAKARTA 14310

Dengan hormat,

Dengan ini kami beritahukan bahwa barang/ petikemas/kendaraan\* dengan data sebagai berikut :

Pemilik barang/ petikemas/kendaraan\* : .....

Nama barang/ nomor petikemas/ jenis kendaraan & nopol\* : .....

Tanggal kejadian : .....

Jenis kerusakan/ kehilangan\* : .....

Berdasarkan data tersebut diatas, bersama ini kami mengajukan klaim kepada PT Multi Terminal Indonesia, dengan rincian sebagai berikut :

Nilai klaim sebesar : ..... (invoice terlampir)

No Rekening : ..... Bank.....

Atas nama : PT.....

Demikian surat klaim ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

PT.....