




**UNIT PUSAT BAHASA GLOBAL
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

**Jl. Kampus ITS Keputih Sukolilo
Surabaya, PO BOX 60111**

NOMOR SOP	1.5.12.1
TGL PEMBUATAN	April 2026
TGL REVISI	Juni 2026
TGL EFEKTIF	25 Juni 2026
DISAHKAN OLEH	 Kepala Unit Pusat Bahasa Global ITS Cahyani Satiya Pratiwi, S.S. NIP. 198512222014042001
NAMA SOP	Proses Pengembalian Dana (Refund) Pendaftaran Kelas Bahasa UPBG

DASAR HUKUM :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Tatalaksana (*Business Process*)
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Keputusan Rektor ITS Nomor 1144/IT2/HK.00.01/2019, tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan ITS
4. Peraturan Rektor ITS No. 35 Tahun 2024, tentang Organisasi dan Tata Kerja (OTK) ITS

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. *Front Desk*: Mampu memverifikasi kelengkapan dokumen administrasi dan keuangan peserta.
2. Admin Pengajaran: Memiliki akses ke sistem presensi kelas dan database peserta aktif.
3. Pengelola Keuangan UPBG: Mampu memvalidasi data transaksi, menyusun draf pengajuan *refund*.
4. Admin Umum: Mampu membuat draf surat resmi institusi dan mengoperasikan e-perkantoran ITS

KETERKAITAN :

SOP ini terkait dengan SOP Pendaftaran & Pembayaran Kursus dan SOP Pelaksanaan Kelas Bahasa

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

Perengkapan yang digunakan meliputi perangkat pribadi peserta (ponsel atau komputer), jaringan internet stabil, serta dokumen pendukung untuk verifikasi *refund*.

PERINGATAN :

Beberapa risiko yang mungkin terjadi selama proses pengajuan *refund*:

1. Apabila data nama di rekening tujuan *refund* berbeda dengan nama pendaftar dan tidak dilampirkan Surat Pernyataan/Kartu Keluarga (KK), maka proses verifikasi akan tertunda.
2. Proses pencairan dana dari Biro Keuangan (BK) Pusat ITS memakan waktu estimasi 4-5 minggu (bisa hingga 2 bulan pada akhir tahun). Hal ini harus

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

SOP ini memuat prosedur pengajuan pengembalian dana kelas yang batal kuota atau salah ambil program. Seluruh riwayat pengajuan dicatat di dalam database (*Excel*) Pengelola Keuangan UPBG.

diinformasikan di awal kepada peserta untuk menghindari komplain berulang.

3. Pengembalian dana tidak dapat dilakukan apabila kelas sudah berjalan atau peserta sudah masuk ke dalam daftar hadir hari pertama.

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Peserta	Front Desk	Admin Pengajaran	Pengelola Keuangan	Admin Umum	Kepala UPBG	Kelengkapan	Waktu	Output	
9	Meneruskan dokumen tervalidasi ke Pengelola Keuangan UPBG.							Dokumen valid	Segera setelah data peserta dihapus	Dokumen berpindah	
10	Mencatat riwayat refund di log Excel dan meminta pembuatan surat ke Admin Persuratan.							Database Excel Dokumen valid	1 Hari	Log tercatat, instruksi terkirim	
11	Membuat draf surat pengajuan refund dan meminta TTD Kepala UPBG							Draf Surat Dokumen valid	1 Hari	Draf surat siap TTD	
12	Menandatangani surat pengajuan refund ke ITS.							Draf Surat	1 Hari	Surat bertanda tangan	
13	Mengirimkan surat pengajuan via e-Perkantoran ke BK Pusat ITS untuk pencairan dana.							Aplikasi e-Perkantoran Surat bertanda tangan	Segera setelah menerima surat bertanda tangan	Surat terkirim ke BK Pusat	Batas akhir tanggung jawab UPBG
14	Menunggu proses pencairan dana dari BK Pusat ITS.							Sistem Keuangan ITS	4-5 Minggu	Dana diterima peserta	Proses eksternal di luar UPBG

1. MUTU BAKU ATAU TARGET

MUTU BAKU		
Kelengkapan	Waktu	Output
Berkas persyaratan permohonan <i>refund</i> (Bukti Transfer, Halaman depan buku rekening/screenshot bukti kepemilikan rekening di aplikasi <i>Mobile Banking</i> , KTP/KTM, dan Surat Pernyataan/Kartu Keluarga jika rekening berbeda).	Maksimal H-3 sebelum pelaksanaan kelas pertama dimulai.	Dokumen diterima oleh Admin Umum UPBG dan siap untuk diverifikasi.
Dokumen persyaratan tervalidasi dan database peserta kelas aktif.	Verifikasi dokumen dan pembaruan data kelas maksimal 2 hari kerja.	Peserta terhapus dari sistem kelas dan data diteruskan ke Bagian Keuangan.
Permohonan pembuatan surat pengembalian dana dari Keuangan UPBG beserta berkas pendukung peserta.	Pembuatan draf surat pengembalian dana hingga proses pengesahan maksimal 3 hari kerja.	Surat pengajuan <i>refund</i> resmi dan sah dari UPBG.
Surat pengajuan pengembalian dana internal yang telah disahkan.	Maksimal 1 hari kerja setelah surat disahkan.	Tiket pengajuan/Resi e-surat terkirim ke Biro Keuangan Pusat ITS.
Surat pengembalian dana diterima melalui sistem e-perkantoran oleh BK Pusat ITS.	4 - 5 minggu (bergantung pada beban kerja akhir tahun/SPC di Biro Keuangan Pusat).	Dana <i>refund</i> 100% masuk ke rekening tujuan peserta.

2. PELAKSANA

PELAKSANA				
Peserta Kursus	Front Desk	Admin Umum UPBG	Pengelola Keuangan UPBG	Kepala UPBG & BK Pusat ITS
Peserta yang mengajukan permohonan pembatalan kursus dan melengkapi seluruh syarat dokumen administrasi tepat waktu.	Bertugas memverifikasi keabsahan dokumen pengajuan dan mencabut data kepesertaan dari database kelas yang akan berjalan.	Bertanggung jawab menyusun draf surat pengajuan resmi, dan mengirimkannya melalui sistem e-perkantoran ITS .	Bertanggung jawab merekap data pembayaran <i>refund</i> kelas bahasa.	Kepala UPBG bertugas mengesahkan surat pengajuan institusi. BK Pusat ITS mengeksekusi pencairan dana ke rekening peserta, sesuai dengan urutan surat yang diterima.