

Frequently Asked Questions (FAQ)

Layanan Pelanggan BBSPJIBBT (Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik)

Kumpulan pertanyaan yang paling sering diajukan pelanggan seputar layanan pengujian, kalibrasi, sertifikasi, dan pelatihan di BBSPJIBBT. Jika pertanyaan Anda belum terjawab di sini, silakan hubungi kami melalui kontak yang tercantum di bagian akhir halaman ini.

1. Pendaftaran & Layanan Pelanggan

Q: Bagaimana cara mendaftar untuk pengujian atau kalibrasi di BBSPJIBBT?

A: Pendaftaran dilakukan secara online melalui SIGAP, pada menu **Pengujian dan Kalibrasi** → **Pengujian Bahan dan Barang Teknik**. Silakan diakses melalui sigap.b4t.go.id. Mohon isi data secara detail dan tepat, karena setelah hasil uji diterbitkan, data tidak dapat diubah kembali.

Q: Bagaimana cara menghubungi layanan pelanggan melalui WhatsApp?

A: Sebelum memulai percakapan, pelanggan (baru maupun lama dengan pertanyaan baru) diminta mengisi Buku Tamu terlebih dahulu melalui forms.gle/TnpH726zCkK1N8hd8. Setelah mengisi, ketik “DONE” pada kolom chat WhatsApp untuk memulai percakapan. Admin kami akan merespons sesuai isian Buku Tamu.

Q: Berapa lama waktu respons layanan WhatsApp kami?

A: Tim kami berupaya merespons secepatnya pada jam kerja. Untuk pertanyaan yang memerlukan konfirmasi teknis dari tim laboratorium, mohon kesabarannya — kami akan menghubungi kembali segera setelah informasi tersedia.

2. Biaya & Pembayaran

Q: Di mana saya bisa melihat tarif/biaya layanan pengujian, kalibrasi, atau sertifikasi?

A: Informasi tarif layanan secara lengkap dan mendetail dapat dilihat di b4t.go.id/pelayanan-publik/tarif-layanan.

Q: Apa metode pembayaran yang tersedia?

A: Pembayaran dapat dilakukan melalui Virtual Account (VA) BNI. Untuk nasabah BNI, transfer dapat dilakukan langsung dengan metode VA. Untuk bank lain, dapat menggunakan transfer antar bank (dikenakan biaya transfer ±Rp6.500). Pastikan nominal transfer sesuai tagihan tanpa potongan apa pun, karena pembayaran dengan nominal tidak sesuai akan ditolak sistem.

Q: Bagaimana jika Virtual Account (VA) pembayaran saya sudah kedaluwarsa (expired)?

A: Silakan hubungi layanan pelanggan kami dengan menyertakan kode booking terkait. Tim billing kami akan membantu proses aktivasi/perpanjangan VA.

3. Pengujian & Pengiriman Sampel

Q: Bagaimana saya tahu apakah produk saya dapat diuji, dan standar/parameter apa saja yang tersedia?

A: Silakan siapkan informasi Standar Uji dan Parameter Uji yang diinginkan, beserta foto produk/sampel secara detail, lalu sampaikan kepada tim layanan pelanggan kami untuk dicek ketersediaan ruang lingkup pengujiannya.

Q: Bagaimana cara mengirim sampel untuk pengujian?

A: Setelah menerima invoice, sampel dapat dikirimkan ke BBSPJIBBT bersamaan dengan proses pembayaran. Jangan lupa menempelkan label QR Code sampel (dikirim ke email setelah pembayaran lunas) pada kemasan sampel/produk, atau menuliskan kode booking pada kemasan. Sampel akan masuk antrean laboratorium setelah pembayaran lunas dan sampel diterima oleh BBSPJIBBT.

4. Status Pesanan & Hasil Pengujian

Q: Bagaimana cara mengecek status/tracing pesanan saya?

A: Status pesanan dapat dicek secara mandiri melalui sigap.b4t.go.id, pada tombol “Cek Status Order” di bagian kanan atas halaman.

5. Sertifikasi Produk & TKDN

Q: Bagaimana cara mendapatkan informasi terkait Verifikasi TKDN (Tingkat Komponen Dalam Negeri)?

A: Silakan hubungi tim Verifikasi TKDN kami melalui email lvi_tkdn@b4t.go.id atau WhatsApp +62 815-7883-3638 (Bpk. Wisnu).

6. Uji Profisiensi

Q: Bagaimana cara mengikuti Uji Profisiensi di BBSPJIBBT?

A: Silakan hubungi tim Uji Profisiensi kami melalui email profites@b4t.go.id atau WhatsApp +62 815-7907-861 (Ibu Anies).

7. Pendidikan & Pelatihan (Diklat)

Q: Di mana saya bisa melihat jadwal dan biaya pelatihan/diklat di BBSPJIBBT?

A: Jadwal dan biaya pelatihan dapat dilihat di b4t.go.id/jadwal. Untuk informasi lebih lanjut, silakan hubungi email diklat@b4t.go.id atau WhatsApp +62 811-2305-150 (Bpk. Irawan).

8. Pembatalan Pesanan & Pengembalian Dana

Q: Bagaimana prosedur pembatalan pesanan dan pengembalian dana (refund)?

A: Pelanggan perlu mengisi Form Pengembalian Dana yang dapat diminta melalui layanan pelanggan kami, dengan melengkapi data: Nomor Order, Tanggal Order (sesuai invoice), Nama Pelanggan, Jenis Pembatalan, Alasan Pembatalan, Nomor Rekening Bank, Nama Pemilik Rekening, Nomor Kontak Bagian Keuangan, tanggal, serta tanda tangan dan cap pada bagian pemohon. Formulir yang telah diisi kemudian dipindai (scan) dan dikirimkan kembali kepada layanan pelanggan kami.

9. Kontak & Bantuan Lainnya

Q: Apakah saya bisa menelepon layanan pelanggan BBSPJIBBT?

A: Saat ini layanan WhatsApp kami tidak dapat menerima panggilan (WhatsApp call). Untuk sambungan telepon, silakan hubungi (022) 2504088 ext. 116.

Kontak Cepat per Layanan

Layanan	Email	WhatsApp / Telepon
Diklat / Pelatihan	diklat@b4t.go.id	+62 811-2305-150 (Bpk. Irawan)
Verifikasi TKDN	lvi_tkdn@b4t.go.id	+62 815-7883-3638 (Bpk. Wisnu)
Uji Profisiensi	profites@b4t.go.id	+62 815-7907-861 (Ibu Anies)
Telepon Umum	-	(022) 2504088 ext. 116