







PT. Salam Pacific Indonesia Lines


Nomor Dokumen	PM-SPIL-CS-04
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Revisi	11
Halaman	1 dari 6

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

PROSEDUR PENGEMBALIAN JAMINAN CONTAINER


PENGESAHAN DOKUMEN			
Uraian	Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Jabatan	National Customer Service Manager	Commercial General Manager	Operation Director
Tanda Tangan			
Nama	Yossy Indah Ristianty	Jimmy Liesensia	Bambang Gunawan
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023	27 Juni 2023

DISTRIBUSI DOKUMEN	
Status Dokumen	Penerima Dokumen
Stempel: 	Jabatan
	Nama dan Tanda Tangan

	PROSEDUR PENGEMBALIAN JAMINAN CONTAINER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-04
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 6


KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan
		(Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
4 April 2017	01	Perubahan kode dokumen
25 Juni 2018	02	Perubahan lembar pengesahan
15 Desember 2018	03	√ Perubahan pada definisi √ Perubahan pada prosedur
25 Juni 2019	04	Perubahan pada nama jabatan
15 Januari 2020	05	√ Perubahan pada lembar pengesahan √ Perubahan pada prosedur
03 Juli 2020	06	√ Perubahan pada lembar pengesahan √ Perubahan pada prosedur
15 Februari 2021	07	√ Perubahan pada prosedur √ Perubahan pada lampiran √ Perubahan pada lembar pengesahan dokumen √ Penambahan instruksi kerja
15 Juni 2021	08	Perubahan pada prosedur kerja
18 Februari 2022	09	a. Perubahan pada prosedur kerja; b. IK Refill Seal VM masuk ke Prosedur CS-03; c. Penambahan form baru FM-CS-04-01
10 Mei 2022	10	Penambahan prosedur EOR
02 Maret 2023	11	Updating bagan alir prosedur

	PROSEDUR PENGEMBALIAN JAMINAN CONTAINER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-04
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 6

DAFTAR ISI

No.	Uraian	Halaman
	PENGESAHAN DOKUMEN	1
	DISTRIBUSI DOKUMEN	1
	KRONOLOGI DOKUMEN	2
	DAFTAR ISI	3
1.	TUJUAN	4
2.	RUANG LINGKUP	4
3.	REFERENSI	4
4.	DEFINISI	4
5.	PROSEDUR	4
6.	LAMPIRAN	6

	PROSEDUR PENGEMBALIAN JAMINAN CONTAINER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-04
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 6

1. TUJUAN

Membangun serangkaian instruksi tertulis pelayanan usaha (*business process*) untuk pelaksanaan kegiatan transaksi pengembalian uang jaminan kontainer *ex-stripping* luar oleh Departemen *Customer Service* kepada *customer* dalam rangka konsistensi dan standarisasi kinerja penyelesaian pekerjaan sesuai peraturan yang berlaku.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk kegiatan pengembalian uang jaminan kontainer oleh *Discharging Customer Service* kepada *customer* meliputi prosedur order dokumen kelengkapan pengambilan jaminan, input biaya jaminan container hingga penyerahan jaminan Container.

3. REFERENSI

3.1 ISO 9001:2015 – Persyaratan Sistem Manajemen Mutu, klausa 8.5.


4. DEFINISI

- 4.1 Departemen *Customer Service* adalah departemen yang berperan sebagai representasi perusahaan yang khusus menangani order muatan atau bongkaran container dari *customer*.
- 4.2 *Walk-in Customer Service* adalah orang yang bertugas menerbitkan *Delivery Order*, memberikan informasi dan urusan administrasi terkait bongkaran kapal.
- 4.3 *Customer* adalah EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut), badan usaha maupun perseorangan yang melakukan kegiatan pengiriman container.
- 4.4 *Stripping* adalah kegiatan mengeluarkan muatan yang ada di dalam container full ke truk atau gudang *consignee*.

5. PROSEDUR

5.1 Prosedur Pengembalian Jaminan Container


1. Relasi perlu membawa Form Container Deposit yang didapat saat relasi melakukan pengurusan eDO. Relasi wajib membawa Form tersebut ke kantor dan mengisi formulir pengembalian biaya Jaminan Container yang telah disediakan di Loker WIC.
2. Setelah formulir Jaminan Container diisi dan sudah diserahkan ke pihak CS, maka team CS akan memeriksa terlebih dahulu apakah container tersebut sudah berstatus MTA selama +3 hari.

	PROSEDUR PENGEMBALIAN JAMINAN CONTAINER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-04
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	5 dari 6

3. Jika container belum berstatus MTA dan belum 3 hari maka pihak CS akan mengembalikan formulir ke relasi dan relasi bisa membawa kembali form tersebut saat container sudah benar benar berstatus MTA.
4. Jika container sudah berstatus MTA +3 hari maka CS juga wajib mengecek apakah ada biaya kerusakan container yang akan dikenakan.
5. A. Jika ada kerusakan maka pihak CS akan membuat invoice biaya kerusakan tersebut lalu di forward ke kasir.
5. B. Tetapi jika tidak ada kerusakan saat pengecekan maka formulir tersebut bisa langsung di forward ke kasir tanpa perlu dibuatkan invoice.
6. Setelah di kasir formulir tersebut akan dicek ulang jika ada biaya kerusakan maka team kasir akan langsung menghubungi relasi tersebut agar melakukan pembayaran terlebih dahulu, lalu saat sudah dilakukan pembayaran maka Deposit Jaminan Kontainer bisa diproses pencairan.
7. Jika tidak ada kerusakan team Kasir langsung menghubungi pihak relasi untuk mencairkan jaminan.
8. Proses pencairan Jaminan Kontainer kurang lebih 7 hari kerja dan uang yang dicairkan akan langsung di transfer ke rekening relasi sesuai data rekening yang diisi pada Form Pengembalian biaya Jaminan Kontainer.

5.2 Prosedur Pengembalian Jaminan Container Via My SPIL

1. Customer melakukan login ke akun *mySPIL* atau website <https://myspil.com/>
2. Pilih menu myDeposit, lalu pilih nemu port of destination dan input nomer BL yang mau dicairkan jaminannya
3. Akan tampil List Deposit dan Outstanding List. List deposit adalah saldo jaminan container yang dimiliki customer. Sedangkan, Outstanding list adalah macam-macam biaya yang belum dibayarkan oleh customer
4. Dalam case Outstanding list ada 2 *case* yaitu Apabila tidak ada Biaya Outstanding maka Deposit dapat langsung dicairkan *full*. Ataupun, Jika terdapat biaya Outstanding maka biaya Deposit akan otomatis berkurang mengikuti Total Outstanding
5. Selanjutnya, customer dapat memasukkan bank account yang dimiliki jika belum pernah melakukan register pada sistem
6. Jiakalau, sudah pernah registrasi customer dapat memilih bank account yang sudah terdaftar pada sistem
7. Selanjutnya dapat *submit* menerima nomor *request*, Nomor *request* berguna untuk melacak status klaim biaya deposit customer
8. Request jaminan container yang masuk akan muncul pada aplikasi S1L
9. Selanjutnya CS WIC akan masuk ke menu Delivery Order dan klik Deposit Refund CS Verification untuk memproses request jamcont tersebut

	PROSEDUR PENGEMBALIAN JAMINAN CONTAINER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-04
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	6 dari 6

10. CS WIC memeriksa *request* yang masuk perihal container customer apakah sudah berstatus MTA H+3. Selain itu, apakah ada biaya repair customer yang perlu ditagihkan. Jika tidak disetujui, maka customer harus mengajukan kembali via myDeposit. Jika disetujui, maka selanjutnya request tersebut akan dilakukan pengecekan oleh tim kasir
11. Account Receivable akan memeriksa validity rekening bank customer, serta pengecekan biaya Outstanding lainnya. Jika tidak disetujui, maka customer harus mengajukan kembali ke step awal myDeposit
12. Jika account receivable menyetujui pengajuan customer sampai tahap pengecekan nomor rekening bank, maka customer menunggu pencairan dana kurang lebih 7 hari kerja

6. LAMPIRAN

- 6.1 PM-SPIL-CS-04-01: Bagan Alir Prosedur Pengembalian Jaminan Container
- 6.2 IK-SPIL-CS-04-01 : Pembuatan EoR Claim
- 6.3 IK-SPIL-CS-04-02 : Pengisian Pengembalian Jaminan Container
- 6.4 FM-SPIL-CS-04-01: Form Pengembalian Biaya Jaminan Kontainer
- 6.5 FM-SPIL-CS-04-02: Form Estimate of Repair (EOR)