








PT. Salam Pacific Indonesia Lines

Nomor Dokumen	PM-SPIL-CS-01
Tanggal Berlaku	13 Juni 2024
Revisi	11
Halaman	1 dari 5

PROSEDUR PENERBITAN RELEASE ORDER

PENGESAHAN DOKUMEN			
Uraian	Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Jabatan	Customer Service Manager	Commercial General Manager	Operation Director
Tanda Tangan			
Nama	Grace Syntyky P	Jimmy Liesensia	Bambang Gunawan
Tanggal	11 Juni 2024	12 Juni 2024	13 Juni 2024

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

	PROSEDUR PENERBITAN RELEASE ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-01
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	2 dari 5


KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan (Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
4 April 2017	01	Perubahan kode dokumen
21 Juni 2018	02	Perubahan program yang digunakan
25 Juni 2018	03	Perubahan lembar pengesahan
15 Desember 2018	04	√ Perubahan pada definisi √ Perubahan pada prosedur √ Perubahan pada lampiran
25 Juni 2019	05	Perubahan pada nama jabatan
15 Januari 2020	06	√ Perubahan pada lembar pengesahan √ Perubahan pada prosedur
22 Januari 2021	07	√ Perubahan pada prosedur √ Perubahan pada lampiran √ Penambahan pada instruksi kerja √ Penambahan pada form kerja √ Perubahan pada lembar pengesahan dokumen
12 Januari 2022	08	Perubahan pada prosedur 5.5
10 Mei 2022	09	Perubahan pada lampiran Perubahan pada prosedur
22 Mei 2023	10	√ Updating form kerja shipping instruction √ Pemusnahan form kerja pembuatan manifest karantina √ Perubahan nomor dokumen E-shipping instruction
13 Juni 2024	11	Penyesuaian nama aplikasi menjadi “MySpil Reloaded” Update PIC pengesahan

	PROSEDUR PENERBITAN RELEASE ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-01
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	3 dari 5

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	5

	PROSEDUR PENERBITAN RELEASE ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-01
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	4 dari 5

1. TUJUAN

Membangun serangkaian instruksi tertulis pelayanan usaha (*business process*) untuk pelaksanaan kegiatan penerbitan *Release Order* 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 penerbitan *Release Order*, meliputi informasi *vessel schedule*, order *booking space* hingga penerbitan *Release Order*.

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 kontainer dari *customer*.
- 4.2 *Backend Customer Service* adalah orang yang bertugas menerbitkan *Booking ID*, *Release Order*, memberikan informasi dan urusan administrasi terkait muatan kapal.
- 4.3 *Customer* adalah EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut), badan usaha maupun perseorangan yang melakukan kegiatan pengiriman kontainer.
- 4.4 *Stuffing* adalah kegiatan memasukan muatan yang ada ke dalam kontainer empty yang belum tersegel.

5. PROSEDUR

- 5.1 *Customer* Check *Vessel Schedule* pada Program MySpil Reloaded atau kontak langsung ke Customer Service.
- 5.2 *Customer* mengajukan *Booking Space* pada pada *Sales* dan *Backend Customer Service* via email atau whatsapp Center.
- 5.3 *Backend Customer Service* melakukan cek terhadap kapasitas angkut kapal per tujuan.
- 5.4 Setelah mendapat konfirmasi ketersediaan space dari CS, Customer melakukan permintaan release order via *MySpil Reloaded*
- 5.5 *Backend Customer Service* melakukan *approval* saat permintaan RO via MySpil Reloaded.

	PROSEDUR PENERBITAN RELEASE ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-01
		Revisi	11
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	5 dari 5

6. LAMPIRAN

- 6.1 PM-SPIL-CS-01-01: Bagan Alir Prosedur Penerbitan Release Order
- 6.2 FM-SPIL-CS-01-01: Shipping Instruction
- 6.3 FM-SPIL-CS-01-02: Dangerous Good Declaration
- 6.4 FM-SPIL-CS-01-03: Memo Tambah Isi / Kurang
- 6.5 FM-SPIL-CS-01-04: Memo Restuffing
- 6.6 FM-SPIL-CS-01-05: Surat Pengawal Reefer Container
- 6.7 FM-SPIL-CS-01-06: Tanda Terima Titip Document
- 6.8 FM-SPIL-CS-01-07: E-Shipping Instruction
- 6.9 FM-SPIL-CS-01-08: Release Order (RO) via SMS
- 6.10 FM-SPIL-CS-01-09: Release Order (RO) via WhatsApp
- 6.11 FM-SPIL-CS-01-10: Release Order (RO) via Print
- 6.12 FM-SPIL-CS-01-11: Release Order (RO) via MySpil Reloaded
- 6.13 FM-SPIL-CS-01-12: Release Order (RO) via Email
- 6.14 IK-SPIL-CS-01-01 : Order Booking Space
- 6.15 IK-SPIL-CS-01-02 : Pembuatan Release Order
- 6.16 IK-SPIL-CS-01-03 : Pembuatan Release Order Oleh Customer Via My SPIL
- 6.17 IK-SPIL-CS-01-04 : Pembuatan Shipping Instruction Oleh Customer Via My SPIL