





PT. Salam Pacific Indonesia Lines


No Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-02
Revisi	03
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Halaman	1 dari 5

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Instruksi Kerja

PENGISIAN SURVEY *CUSTOMER SATISFACTION SURVEY* (CSS)


PENGESAHAN DOKUMEN		
Uraian	Dibuat	Disetujui
Jabatan	Marketing Manager	Commercial General Manager
Tanda Tangan		
Nama	Patrick Harjono	Jimmy Liesensia
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023

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


	INSTRUKSI KERJA PENGISIAN SURVEY CSS	No. Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-02
		Revisi	03
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 5

KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan (Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
29 September 2022	01	Penambahan metode pengisian Survey CSS menggunakan Link Survey
13 Januari 2023	02	Perubahan PIC pengesahan pada Marketing Manager dan updating pengisian survey
11 Mei 2023	03	Updating link survey pada IK Pengisian Survey CSS Melalui Lin Survey

	INSTRUKSI KERJA PENGISIAN SURVEY CSS	No. Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-02
		Revisi	03
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 5


No	LANGKAH-LANGKAH	KETERANGAN
UMUM		
1	Program <i>Customer Satisfaction Survey</i> (CSS) adalah sebuah program yang bertujuan untuk menerima, mengolah dan mengetahui hasil survey/ feedback dari pelanggan/ pengguna demi meningkatkan layanan yang lebih baik dari PT. SPIL	
2	Aplikasi MySPIL adalah sebuah aplikasi yang di buat dan <i>direlease</i> oleh PT. SPIL untuk memudahkan <i>customer</i> dalam pengiriman barang.	
PENGISIAN SURVEY CSS MELALUI APLIKASI mySPIL		
1	Masuk pada aplikasi mySPIL.	
2	Masukkan Nomor Handphone yang sudah terdaftar pada aplikasi MySPIL untuk <i>Login</i>	
3	<p>Kemudian pada aplikasi akan memunculkan pertanyaan seperti berikut:</p> <p>Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda. Untuk pertanyaan dengan kolom jawaban ketik jawaban Anda sesuai dengan pertanyaan yang diberikan</p> <p>1. Saya mudah menghubungi dan mendapatkan respon yang cepat dari sales SPIL</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju 	

	INSTRUKSI KERJA PENGISIAN SURVEY CSS	No. Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-02
		Revisi	03
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 5

	<p>2. Sales SPIL memahami kebutuhan saya dan memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju <p>3. Invoice tagihan yang saya terima sesuai dengan kontrak yang telah disepakati antara Sales SPIL dan saya</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju 	
--	---	--

PENGISIAN SURVEY CSS MELALUI LINK SURVEY

1	Akses link survey melalui https://www.myspil.com/CSSSPIL2022/ ketika periode Survey.	
2	Masukkan Nomor Handphone yang sudah terdaftar pada aplikasi MySPIL untuk <i>Login</i>	
3	<p>Kemudian pada aplikasi akan memunculkan pertanyaan seperti berikut:</p> <p>Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda. Untuk pertanyaan dengan kolom jawaban ketik jawaban Anda sesuai dengan pertanyaan yang diberikan</p> <p>1. Saya mudah menghubungi dan mendapatkan respon yang cepat dari sales SPIL</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju <p>2. Sales SPIL memahami kebutuhan saya dan memberikan solusi</p>	

	INSTRUKSI KERJA PENGISIAN SURVEY CSS	No. Dokumen	IK-SPIL-MRK-01-02
		Revisi	03
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	5 dari 5

	<p>sesuai dengan kebutuhan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju <p>3. Invoice tagihan yang saya terima sesuai dengan kontrak yang telah disepakati antara Sales SPIL dan saya</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Tidak Setuju <input type="radio"/> Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju 	
--	---	--

TANGGUNG JAWAB		
1	Marketing & Communication Manager Memastikan aktivitas menjual produk, menjalin hubungan baik dengan pihak lain/ relasi.	
2	Marketing & Communication Supervisor Sebagai pelaksana dalam menjalankan kegiatan marketing	