








PT. Salam Pacific Indonesia Lines

Nomor Dokumen	PM-SPIL-CS-02
Tanggal Berlaku	13 Juni 2024
Revisi	13
Halaman	1 dari 8

PROSEDUR PENERBITAN DELIVERY ORDER


PENGESAHAN DOKUMEN			
Uraian	Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Jabatan	Branch & Call Center Customer Service Manager	Commercial General Manager	Operation Director
Tanda Tangan			
Nama	Wahyu Kurniawan H.	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 DELIVERY ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-02
		Revisi	13
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	2 dari 8


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 √ Perubahan form/dokumen kerja
25 Juni 2018	03	Perubahan lembar pengesahan
15 Desember 2018	04	√ Perubahan pada definisi √ Perubahan pada prosedur
25 Juni 2019	05	Perubahan pada nama jabatan
15 Januari 2020	06	√ Perubahan pada lembar pengesahan √ Perubahan pada prosedur
03 Juli 2020	07	√ Perubahan pada lembar pengesahan √ Perubahan pada prosedur √ Penambahan pada lampiran
15 Februari 2021	08	√ Perubahan pada lembar pengesahan dokumen √ Perubahan pada prosedur √ Perubahan pada lampiran √ Perubahan pada kode dokumen form kerja
10 Mei 2022	09	Perubahan pada poin lampiran Form Kerja
02 Maret 2023	10	√ Updating bagan alir prosedur √ Perubahan IK langkah-langkah penerbitan E-DO √ Perubahan IK langkah-langkah perpanjangan E-DO √ Updating tanggal pada form kerja
25 Mei 2023	11	Pemusnahan Form kerja kitir pembelian segel
12 Februari 2024	12	√ Perubahan langkah-langkah pada IK-SPIL-CS-02-01 √ Perubahan langkah-langkah pada IK-SPIL-CS-02-02 √ Perubahan langkah-langkah pada IK-SPIL-CS-02-03 √ Perubahan langkah-langkah pada IK-SPIL-CS-02-04 √ Perubahan langkah-langkah pada IK-SPIL-CS-02-05
24 Mei 2024	13	Penyesuaian nama aplikasi menjadi “MySpil Reloaded” Update PIC pengesahaan

	PROSEDUR PENERBITAN DELIVERY ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-02
		Revisi	13
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	3 dari 8

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	8

	PROSEDUR PENERBITAN DELIVERY ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-02
		Revisi	13
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	4 dari 8

1. TUJUAN

Membangun serangkaian instruksi tertulis pelayanan usaha (*business process*) untuk pelaksanaan kegiatan transaksi penerbitan *Delivery 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 *Delivery Order* oleh *Discharging Customer Service* meliputi informasi *vessel schedule*, pelengkapan dokumen muatan hingga penerbitan *Delivery 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 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 Penerbitan Delivery Order

1. Customer melakukan pembayaran tagihan biaya pengiriman di kasir cabang pemuatan atau cabang pembongkaran.
2. Customer menerima *Original Bill of Lading* sebagai tanda bukti pembayaran tagihan biaya pengiriman.
3. *Customer* check info kapal tiba dan sandar via *MySpil Reloaded* atau kontak *Customer Service*.
4. *Customer Service* menginfokan kapal tiba dan kapal sandar kepada customer melalui SMS sistem TA TB sesuai dengan nomor telepon relasi yang telah terdaftar.

	PROSEDUR PENERBITAN DELIVERY ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-02
		Revisi	13
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	5 dari 8


5. *Customer* menyerahkan *Original Bill of Lading* & dokumen pendukung pada *Walk-in Customer Service* via *hard copy* dengan datang ke kantor Perak Barat.
6. *Walk-in Customer Service* melakukan cek terhadap kelengkapan dokumen pendukung yang diserahkan oleh *Customer*.
7. *Customer* menginfokan kepada CS *Walk In* melakukan *Stripping luar/dalam*
8. *Walk-in Customer Service* membuat *Delivery Order* dan melakukan input biaya bongkaran yang timbul pada program S1L.
9. *Walk-in Customer Service* membuat kitir pengambilan *Delivery Order* & menyerahkan ke kasir.
10. *Customer* membayar biaya bongkaran yang timbul dan telah ditentukan, via transfer
11. *Customer* mengambil kuitansi biaya bongkaran dan *Delivery Order* di kasir.

5.2. Prosedur Perpanjangan Delivery Order


1. *Customer* datang ke kantor dan wajib membawa *delivery order* (DO) original ke *walk in customer service* (WIC).
2. WIC menerima DO original untuk diproses perpanjangan masa DO.
3. WIC melakukan proses perpanjangan DO di S1L apabila *customer* meminta perpanjangan
4. *Customer* yang diberikan kebijakan tambahan *freetime* oleh sales, *customer* mendapatkan diskon atau *free* atas biaya tambahan untuk perpanjangan DO.
5. *Customer* yang tidak diberikan kebijakan tambahan *freetime* oleh sales, maka *customer* wajib membayar biaya tambahan perpanjangan DO.
6. WIC memberikan kitir kepada kasir untuk mencetak DO perpanjangan.
7. *Customer* membayar biaya perpanjangan DO via transfer.
8. *Customer* mengambil DO yang telah diperpanjang masa *freetime* nya di kasir.

5.3. Prosedur Penerbitan Delivery Order Via My SPIL

1. *Customer service* mengirimkan notifikasi melalui SMS jika kapal akan sandar.
2. *Customer* menerima SMS notifikasi kapal akan sandar.


	PROSEDUR PENERBITAN DELIVERY ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-02
		Revisi	13
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	6 dari 8

3. Customer akan mengajukan request pembuatan *E-DO* dengan cara *Login* pada akun *MySpil Reloaded Reloaded* di website <https://MySpil Reloaded Reloaded.com/atau> pake aplikasi *MySpil Reloaded Reloaded*, setelah mengetahui bahwa kapal sudah sandar / *Actual Time Bearthing* (ABT).
4. Setelah Customer masuk ke website/aplikasi *MySpil Reloaded Reloaded*, pilih menu *Transaction*, lalu pilih *My DO*.
5. Customer memasukkan No BL (*BILL OF LEADING*) yang terdapat pada pojok kanan atas form BL original.
6. Customer memasukkan kode verifikasi yang terdapat pada pojok kanan bawah form BL original.
7. Jika sudah terisi No BL dan kode verifikasi sesuai, pilih menu search.
8. Setelah memilih search, akan masuk pada halaman detail Kontainer meliputi no kontainer, ukuran kontainer, jenis barang, no seri seal, berat barang, penempatan depo. Lalu, customer memilih tipe *stripping* (*stripping inside*) atau (*Stripping outside*)
9. Khusus untuk jenis *Stripping* luar (*Outside*) customer perlu juga mengisi juga area bongkartnya
10. Dan Pilih Save. Pada status akan menampilkan status *Confirmed by Shipper*
11. Setelah request berhasil diajukan maka request E-DO tersebut akan muncul
12. Untuk melakukan prosedur E-DO maka CS WIC masuk ke menu Delivery order pada S1L
13. Lalu masuk ke kolom Request E-DO List untuk memproses biaya-biaya bongkarnya
14. CS WIC akan memasukkan biaya bongkar kontainer. (yang meliputi biaya E-DO (delivery order) *Stripping* sesuai dengan jenis *stripping* yang telah di request dan cleaning container0 serta biaya jaminan container khusus *stripping* luar)
15. Setelah input biaya bongkaran, tim CS WIC akan melakukan generate nomor virtual account untuk dilakukan pembayaran
16. Customer melakukan pembayaran sesuai nominal yang tertera pada “VA detail” lalu di bayarkan sesuai no Virtual account yang sudah di generate
17. Ketika pembayaran sudah terverifikasi, maka customer akan men-download softcopy E-DO
18. Customer melakukan cetak softcopy E-DO tersebut lalu di bawa ke depo sesuai lokasi bongkar containernya lalu container bisa di lakukan proses *stripping*.

	PROSEDUR PENERBITAN DELIVERY ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-02
		Revisi	13
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	7 dari 8

5.4. Prosedur Perpanjangan Delivery Order Via My SPIL

1. Customer akan mengajukan request perpanjangan (*extend*) E-DO dengan cara *Login* pada akun *MySpil Reloaded Reloaded* di website <http://MySpilReloadedReloaded.com/> atau aplikasi *MySpil Reloaded Reloaded*
2. Customer memilih Menu *Transaction*, Lalu pilih *MyDo*
3. Customer memasukkan No BL (*Bill of Lading*) yang terdapat pada pojok kanan atas form BL original.
4. Customer memasukkan Kode Verifikasi yang terdapat pada pojok kanan bawah form BL original. Lalu, Klik Search jika sudah sesuai.
5. Jika sudah terisi No BL dan Kode Verifikasi sesuai, Pilih menu Search
6. Setelah memilih Search, akan masuk ke dalam detail container meliputi no container, ukuran container, jenis barang, no seri seal, berat barang, penempatan depo. Lalu masukan tanggal perpanjangan E-DO di kolom *DO Valid Until*
7. Pilih Save
8. Setelah request berhasil diajukan maka request *extend* E-DO tersebut akan muncul pada pending tray request CS WIC di aplikasi S1L yang selanjutnya akan mulai di proses oleh CS WIC.
9. Untuk melakukan proses *Extend* E-DO maka CS WIC masuk ke menu Delivery Order pada S1L.
10. Lalu masuk ke kolom Request E-DO List untuk memproses biaya-biaya perpanjangannya.
11. CS WIC melakukan pengecekan tanggal *Extend* E-DO.
12. CS WIC akan input Biaya *Exxtend* E-DO yang meliputi biaya *Storage* dan *Demmorage*.
13. Setelah input biaya bongkaran, Tim CS WIC akan melakukan *generate* nomor *virtual account* yang udah di generate.
14. Customer melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang tertera pada “VA detail” lalu dibayarkan sesuai di *extend*.
15. Ketika pembayaran sudah terverifikasi, maka customer akan men-download softcopy E-DO yang sudah di *extend*.
16. Customer lalu mencetak softcopy E-DO *extend* tersebut lalu dibawa ke depo sesuai lokasi bongkar containernya lalu container bisa dilakukan proses stripping.

	PROSEDUR PENERBITAN DELIVERY ORDER	No. Dokumen	PM-SPIL-CS-02
		Revisi	13
		Tgl Berlaku	13 Juni 2024
		Halaman	8 dari 8

6. LAMPIRAN

- 6.1 PM-SPIL-CS-02-01: Bagan Alir Prosedur Penerbitan Delivery Order
- 6.2 FM-SPIL-CS-02-01: Kwitansi Bongkaran
- 6.3 FM-SPIL-CS-02-02: Kitir Pengambilan DO
- 6.4 FM-SPIL-CS-02-03: Kwitansi Jaminan Kontainer
- 6.5 FM-SPIL-CS-02-04: Kwitansi Claim Kontainer
- 6.6 FM-SPIL-CS-02-05: Form *Delivery Order (DO)*
- 6.7 FM-SPIL-CS-02-06: Kitir Perpanjangan DO
- 6.8 IK-SPIL-CS-02-01 : Pembuatan Delivery Order
- 6.9 IK-SPIL-CS-02-02 : Perpanjangan Delivery Order
- 6.10 IK-SPIL-CS-02-03 : Pembuatan E-Delivery Order
- 6.11 IK-SPIL-CS-02-04 : Perpanjangan E-Delivery Order
- 6.12 IK-SPIL-CS-02-05 : Delivery Order Unpaid