**PT. Salam Pacific Indonesia Lines**



|  |  |
| --- | --- |
| Nomor Dokumen | IK-SPIL-CS-01-01 |
| Tanggal Berlaku | 13 Juni 2024 |
| Revisi | 07 |
| Halaman | 1 dari 4 |

**Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

**Instruksi Kerja**

**ORDER *BOOKING SPACE***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PENGESAHAN DOKUMEN** | | |
| **Uraian** | **Dibuat** | **Disetujui** |
| **Jabatan** | Customer Service Manager | Commercial General Manager |
| **Tanda Tangan** | Grace | Ttd Jimmy L |
| **Nama** | Grace S. | Jimmy Liesensia |
| **Tanggal** | 11 Juni 2024 | 13 Juni 2024 |

|  |  |
| --- | --- |
| **DISTRIBUSI DOKUMEN** | |
| **Status Dokumen** | **Penerima Dokumen** |
| **MasterStempel:** | **Jabatan** |
| **Nama dan Tanda Tangan** |

**KRONOLOGI DOKUMEN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tanggal** | **Revisi ke** | **Keterangan**  (Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan) |
| 4 April 2017 | 01 | Perubahan kode dokumen |
| 15 Desember 2018 | 02 | * Perubahan program yang digunakan * Perubahan lembar pengesahan |
| 25 Juni 2019 | 03 | Perubahan pada PIC Prosedur |
| 15 Januari 2020 | 04 | Perubahan pada lembar pengesahan |
| 22 Januari 2021 | 05 | * Perubahan pada langkah kerja pada order booking space customer baru * Perubahan pada lembar pengesahan dokumen |
| 14 Januari 2022 | 06 | Perubahan pada kolom umum “Sales Account Management” menjadi “Sales Account” |
| 13 Juni 2024 | 07 | Perubahan pada PIC Prosedur |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **LANGKAH-LANGKAH** | **KETERANGAN** |
| **UMUM** | | |
| 1 | *Booking Space* dilakukan oleh *Customer* untuk mendapatkan space pada kapal yang akan melakukan pemuatan |  |
| 2 | Pengaturan *Booking Space*, dilakukan oleh *Backend Customer Services* dengan koordinasi dengan *Sales Account* |  |
| **ORDER *BOOKING SPACE* *CUSTOMER* RUTIN** | | |
| 1 | *Customer* mengajukan permintaan *booking space* pada *Backend Customer Service* |  |
| 2 | *Customer Service* melakukan cek terhadap kapasitas tonase kapal |  |
| 3 | *Booking space* yang disetujui dilakukan *input Booking* pada Program S1L |  |
| **ORDER *BOOKING SPACE* *CUSTOMER* BARU** | | |
| 1 | *Customer* bertemu/ melakukan komunikasi *by phone dengan* *Sales Account* untuk negosiasi harga pengiriman |  |
| 2 | *Customer* mengisi form *Shipping Instruction* yang telah disediakan oleh *Sales Account* atau dapat dibuat sendiri oleh *Customer* |  |
| 3 | *Customer Service* melakukan cek terhadap kapasitas tonase kapal |  |
| 4 | *Booking space* yang disetujui dilakukan input *Booking* pada Program S1L |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TANGGUNG JAWAB** | | |
| 1 | *Backend Customer Service Supervisor*   * Menyediakan sumber daya memadai untuk memastikan standar ini terlaksana di area tanggung jawabnya. * Memastikan setiap langkah dalam standar ini terlaksana dan tujuannya dikomunikasikan, dipahami, dan diikuti dengan baik di area tanggung jawabnya. |  |
| 2 | *Backend Customer Service*   * Memastikan Booking Space yang diterima sesuai dengan kapasitas angkut kapal, apabila melebihi kapasitas angkut kapal maka akan dimasukkan dalam daftar muatan cadangan (*waiting list*) * Memastikan *Customer* baru telah selesai melakukan negosiasi harga dengan *Marketing Executive* * Memastikan Customer baru telah melengkapi dan menyerahkan *Shipping Instruction* |  |