



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 1

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

SOP ini mulai berlaku sejak tanggal penetapan oleh SK Direksi.

NAMA/POSISI	TANDA TANGAN
Difasilitasi Oleh:	
Rachmadi Manager Pengelolaan Proses Bisnis & Transformasi	
Taufik M. R <i>Vice President</i> Perencanaan & Transformasi Perusahaan	
Disusun dan Disiapkan Oleh :	
Yusup Hanura Manager Penjualan Komersial	
Disepakati Oleh:	
I Komang Budiswastawan Pjs. <i>Vice President</i> Usaha Barang Komersial & Penunjang	
Fauziah Ferryna Pjs. <i>Vice President Treasury</i>	
Fitri Reckitta Dewi Pjs. <i>Vice President</i> Akuntansi	
Agustinus Prima Wicaksono Pjs. <i>Vice President</i> Hukum	



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 2

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Disetujui Oleh :

Kokok Susanto

Direktur Usaha Angkutan Barang & Tol Laut

Nuraini Dessy W

Direktur Usaha Angkutan Penumpang

Anik Hidayati

Direktur Keuangan & Manajemen Risiko

Robert M.P Sinaga

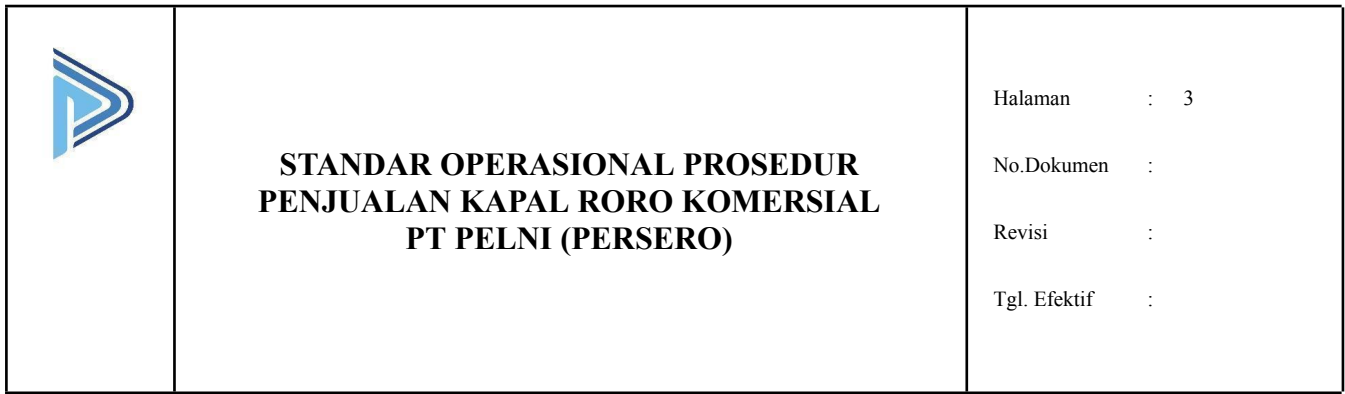
Direktur Armada dan Teknik

Heri Purnomo

Direktur SDM & Umum

Tri Andayani

Direktur Utama



CATATAN PERUBAHAN

[illegible]



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 4

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RO-RO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 5

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

DAFTAR ISI

I. TUJUAN.....	7
II. RUANG LINGKUP.....	7
III. KETERKAITAN.....	7
IV. DEFINISI.....	7
V. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB.....	12
A. Peran dan Tanggung Jawab Direktur Usaha Angkutan Barang dan Tol Laut.....	12
B. Peran dan Tanggung Jawab Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko.....	12
C. Peran dan Tanggung Jawab Divisi Usaha Barang Komersial dan Penunjang.....	12
D. Peran dan Tanggung Jawab Divisi Hukum.....	13
E. Peran dan Tanggung Jawab Kantor Cabang/Koordinator Terminal Point.....	13
F. Peran dan Tanggung Jawab Nahkoda dan Petugas diatas Kapal.....	14
G. Peran dan Tanggung Jawab Consignee.....	14
H. Peran dan Tanggung Jawab Perbankan.....	15
I. Peran dan Tanggung Jawab Shipper.....	15
VI. KETENTUAN.....	15
A. Perjanjian/Kerja Sama.....	15
B. Manajemen Produk.....	18
C. Manajemen Tarif.....	19
D. Manajemen Tiket.....	23
E. Manajemen Alokasi.....	25
F. Manajemen User.....	26
G. Manajemen Aplikasi & Rekonsiliasi.....	27
H. Manajemen Operasional.....	29
I. Manajemen Administrasi.....	30
J. Pembatalan.....	30
K. Bagasi.....	32
VII. RINCIAN PROSEDUR.....	34
A. Proses Pra Penjualan.....	34
B. Proses Pengajuan Kerja sama/Kontrak dengan Mitra.....	34
C. Proses Penjualan Kepada Pengguna Jasa.....	35
D. Proses Pengembalian Dana atas Pembatalan.....	36
E. Evaluasi Penjualan.....	37
F. Tata Cara Pembatalan.....	37
VIII. FLOWCHART & SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	38



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 6

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

A. Proses Pengajuan Kerja sama/Kontrak dengan Mitra.....	38
B. Proses Penjualan Kepada Pengguna Jasa.....	40
C. Proses Pengembalian Dana atas Pembatalan.....	44
D. Evaluasi Penjualan.....	46
IX. LAMPIRAN.....	47



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 7

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

I. TUJUAN

Prosedur ini disusun dengan tujuan memberikan arah dan pedoman kerja untuk mengelola dan menangani penjualan dalam pelaksanaan di kapal Ro-Ro komersial serta memberikan kejelasan tugas, wewenang dan tanggung jawab tentang penanganan kapal Ro-Ro komersial kepada pelaksana di kantor pusat, kantor cabang/terminal point maupun kapal agar dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memenuhi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku dalam melakukan pelayanan penjualan di kapal Ro-Ro komersial. Adapun kegiatan yang dicakup mulai dari *canvassing*, pengajuan kerja sama, penjualan, pembatalan, sampai dengan evaluasi kegiatan kapal Ro-Ro komersial.

III. KETERKAITAN

1. Pedoman Kerja Sama PT PELNI (Persero)
2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Kapal Roro Komersial PT PELNI (Persero)

IV. DEFINISI

1. **ABK** merupakan Anak Buah Kapal yang bertugas mengatur seluruh kegiatan operasional di atas kapal.
2. **Agen Penjualan** merupakan perusahaan yang telah memenuhi persyaratan sebagai mitra dan melakukan kontrak kerja sama dengan PT PELNI (Persero) untuk memasarkan dan menjual tiket kapal penumpang dan kendaraan dengan menggunakan sistem penjualan PT PELNI (Persero).
3. **Alokasi** merupakan banyaknya jumlah atau kapasitas yang disediakan untuk suatu tempat.
4. **Asuransi** merupakan jaminan risiko yang diberikan kepada setiap penumpang dan kendaraan dari pelabuhan muat sampai pelabuhan tujuan yang ditanggung oleh perusahaan asuransi berdasarkan perjanjian yang telah disepakati.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 8

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

5. **Bagasi Bebas** merupakan barang bawaan penumpang yang dibebaskan dari biaya (gratis/cuma-cuma) sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
6. **Barang Berbahaya (*Dangerous Goods*)** merupakan barang-barang yang menurut jenisnya dapat membahayakan keselamatan kapal, anak buah kapal (ABK), penumpang dan muatannya.
7. ***Bill Of Lading*** merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pengangkut (perusahaan pelayaran) dan mempunyai fungsi sebagai bukti bahwa barang telah dimuat di kapal, dokumen hak milik dari pemilik barang (*document of title*), kontrak angkutan (*contract of affreightment*), dokumen jual/beli (*transferable document*).
8. ***Blocking*** merupakan mengunci kuota penjualan tertentu untuk alokasi kendaraan di atas kapal (*on board*).
9. ***Booking*** merupakan permintaan pemesanan alokasi untuk tiket angkutan penumpang atau kendaraan bagi pengguna jasa yang dibatasi waktu pembayaran. Bila melebihi batas waktu yang ditentukan, alokasi yang dipesan terbuka kembali dan dijual kepada pengguna jasa lain.
10. ***Boarding Pass*** merupakan dokumen yang diterbitkan oleh PT PELNI (Persero) sebagai tanda bukti calon penumpang dan muatan kendaraan naik ke atas kapal serta hanya dapat dipergunakan oleh penumpang sesuai dengan identitasnya, muatan kendaraan sesuai dengan data muatan serta golongannya, waktu keberangkatan, dan pelabuhan tujuan yang tertera sesuai di dalam *boarding pass* yang ditukarkan pada saat melakukan *check-in* berdasarkan tiket penumpang maupun kendaraan sebelum keberangkatan kapal.
11. **Calon Penumpang** merupakan setiap calon pelayar yang telah memiliki tiket kapal PT PELNI (Persero) yang namanya tercantum di dalam daftar penumpang tetapi belum naik ke atas kapal (*boarding*).
12. **Cabang Jual** merupakan tempat kegiatan penjualan tiket penumpang dan kendaraan.
13. **Cabang Muat** merupakan tempat kegiatan embarkasi penumpang dan pemuatan kendaraan dilakukan.
14. ***Cargo Manifest*** merupakan dokumen yang berisikan data muatan yang akan dimuat ke atas kapal.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 9

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

15. **Consignee** merupakan perorangan atau perusahaan yang berbadan hukum yang menerima muatan di pelabuhan tujuan.
16. **Debarkasi** merupakan proses menurunkan penumpang dari atas kapal menuju luar terminal.
17. **Direksi** merupakan organ Perseroan yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan Perseroan untuk kepentingan dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan
18. **Dispensasi** merupakan pemberian ijin tambahan penumpang yang diberikan oleh Kementerian Perhubungan di luar kapasitas.
19. **Embarkasi** merupakan proses menaikkan penumpang mulai dari luar terminal penumpang sampai dengan naik ke atas kapal.
20. **Emplooi** merupakan surat perintah dari Direksi up. Direktur Usaha Barang & Tol Laut kepada Nakhoda untuk melaksanakan perjalanan kapal sesuai dengan rute dan jadwal yang telah ditetapkan.
21. **E-Ticket** merupakan tanda bukti reservasi dan pembayaran untuk keberangkatan dan kapal tertentu yang berisi kode *booking* untuk dilakukan penukaran menjadi *boarding pass* di tempat yang telah ditetapkan perusahaan dan tidak berlaku sebagai dokumen yang sah untuk naik ke atas kapal.
22. **First Come First Serve (FCFS)** merupakan sistem pelayanan penjualan tiket secara umum terbuka/online sehingga pengguna jasa yang terlebih dahulu melakukan reservasi akan mendapatkan pelayanan lebih awal.
23. **Force Majeure** merupakan suatu kejadian yang tidak dapat diramalkan, atau kejadian dan keadaan yang berada di luar kekuasaan manusia.
24. **Jadwal Kapal** merupakan daftar perjalanan kapal dengan rute yang telah ditentukan berdasarkan emplooi yang telah disahkan dan disetujui oleh PT PELNI (Persero).
25. **Kabin** merupakan fasilitas di atas kapal berupa akomodasi kursi, kamar atau tempat tidur dan penyimpanan bagasi.
26. **Kapal** merupakan alat produksi yang dimiliki dan/atau dioperasikan oleh PT PELNI (Persero).



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 10

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

27. **Kantor Cabang** merupakan kantor perwakilan yang mengurus kepentingan suatu perusahaan (instansi) di wilayah kerja atau kedudukannya berada di bawah Kantor Pusat PT. PELNI (Persero).
28. **Kepala Cabang** merupakan pimpinan Kantor Cabang yang bertindak atas nama Direksi sesuai dengan ruang lingkup kegiatan di Kantor Cabang.
29. **Kode *Booking*** merupakan kode pemesanan yang diterbitkan oleh PT PELNI (Persero).
30. **Kode Pembayaran** merupakan kode transaksi dari pesanan berupa kode unik dengan nominal angka.
31. **Koordinator Terminal *Point*** merupakan Pimpinan Unit Terminal *Point* yang dibawah Kantor Cabang.
32. **Loket/Counter** merupakan tempat yang digunakan untuk melayani penjualan tiket di seluruh Kantor Cabang PT PELNI (Persero).
33. ***Freight Manifest*** merupakan dokumen yang berisikan jumlah muatan, uang tambang, dan jenis muatan yang akan diangkut.
34. **Mitra** merupakan pihak yang bekerja sama dengan Perusahaan yang terdiri dari BUMN, Anak Perusahaan BUMN, Perusahaan Terafiliasi BUMN, LPI, dan/atau pihak lain yang bekerja sama dalam komersial di Kapal Ro-Ro;
35. ***Payment Point*** merupakan pihak yang melakukan kerja sama dengan PT PELNI (Persero) dalam hal penyedia jasa pembayaran atas kode *booking* yang diterbitkan melalui *channel* pemesanan tiket.
36. **Nakhoda** adalah seorang dari Awak Kapal yang menjadi pemimpin tertinggi di kapal dan mempunyai wewenang dan tanggung jawab.
37. ***Non-seat*** merupakan tambahan kapasitas penumpang berdasarkan dispensasi penumpang di luar *seat* yang tersedia.
38. ***Over Bagasi*** merupakan barang bawaan penumpang yang melebihi ketentuan bagasi bebas.
39. **Operator Pelabuhan** adalah pihak yang mengelola terminal penumpang atau pelabuhan.
40. ***Passenger Manifest*** merupakan dokumen yang berisikan data penumpang yang naik ke atas kapal.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 11

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

41. **Penumpang** merupakan setiap pelayar selain Anak Buah Kapal yang telah memiliki tiket dan namanya tercantum di dalam daftar penumpang serta telah berada di atas kapal.
42. **Pejabat** merupakan pimpinan Divisi di Direktorat Usaha Angkutan Barang & Tol Laut yang bertindak atas nama Direktur Usaha Angkutan Barang dan Tol Laut sesuai ruang lingkup kegiatan operasional, perencanaan, penggunaan pengendalian dan pemasaran angkutan penumpang dan muatan PT PELNI (Persero).
43. **Pembayaran** merupakan transaksi yang dibayarkan oleh pengguna jasa kepada PT PELNI (Persero) setelah dilakukan pemesanan muatan.
44. **Pelabuhan** merupakan tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.
45. **Pengguna Jasa** merupakan Penumpang, *Shipper*, *Consignee* berbadan hukum/perorangan, Mitra, Pemilik Barang/*Cargo Owner*, Perusahaan Bongkar Muat (PBM), Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang menggunakan jasa Kapal Ro-Ro komersial PT PELNI (Persero).
46. **Rute** merupakan urutan pelabuhan dengan jadwal persinggahan tertentu melayani satu atau lebih *trayek/line* secara periodik.
47. **Sistem Penjualan** merupakan Aplikasi Reservasi *Booking Online* milik PT PELNI (Persero).
48. **Sistem Perbankan** merupakan suatu sistem yang mengatur segala transaksi keuangan yang berhubungan dengan bank.
49. **Shipper** merupakan pihak yang akan mengirimkan barang menggunakan kapal PT PELNI (Persero) dari tempat awal sampai ke tempat tujuan baik perorangan atau perusahaan.
50. **Service Level Agreement** merupakan kesepakatan tingkat layanan.
51. **Tentative Stowage Plan** merupakan rencana pemuatan sementara yang dibuat untuk panduan mualim jaga dalam penanganan muatan.
52. **Tenant** merupakan pihak berbadan hukum yang melakukan penyewaan berupa barang, benda, *space*/lahan ataupun properti dalam jangka waktu tertentu.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 12

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

53. **Trayek** merupakan suatu rangkaian sejumlah pelabuhan yang telah ditentukan yang dihubungkan oleh kapal secara reguler di wilayah Indonesia.
54. **Uang Tambang** merupakan biaya jasa angkutan penumpang atau muatan kendaraan yang diangkut di atas kapal.
55. **Virtual Account** merupakan alat pembayaran secara elektronik yang terdiri dari serangkaian kode yang berupa angka yang dibuat secara khusus oleh Lembaga Keuangan atau Sistem Perbankan.

V. PERAN DAN TANGGUNG JAWAB

A. Peran dan Tanggung Jawab Direktur Usaha Angkutan Barang dan Tol Laut

1. Memberikan persetujuan terhadap Standar Operasional Prosedur Penjualan Angkutan Penumpang dan Kendaraan Kapal Ro-Ro Komersial di PT PELNI (Persero) yang telah disusun;
2. Memastikan implementasi Standar Operasional Prosedur ini dapat berjalan dengan efektif dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan;
3. Memberikan persetujuan Ijin Prinsip terhadap Berita Acara kesepakatan untuk pembuatan kontrak.

B. Peran dan Tanggung Jawab Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko

1. Menerima pembayaran, melakukan verifikasi, pencatatan, dan memberikan pengembalian dana sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Direktorat Keuangan & Manajemen Risiko;
2. Memastikan proses bisnis bidang keuangan berbasis *Enterprise Business Suite* (EBS) dan implementasi *revenue management* dapat berjalan efektif dan optimal.

C. Peran dan Tanggung Jawab Divisi Usaha Barang Komersial dan Penunjang

1. Melakukan kegiatan *canvassing* untuk menjangkau lebih banyak *shipper* dan mendapatkan *shipper* baru yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan komersial;
2. Melakukan filterisasi *database shipper* untuk melihat potensial kerja sama baik secara kontrak atau tidak;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 13

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

3. Menyusun rencana anggaran biaya dan menetapkan tarif diskon, promosi, kesepakatan atau kerja sama yang akan ditawarkan kepada *shipper*;
4. Membuat atau menerima penawaran kerja sama berdasarkan tarif yang sudah ditetapkan kepada *shipper*;
5. Membuat Ijin Prinsip kepada Direktur Usaha Angkutan Barang & Tol Laut terkait permohonan kerja sama dengan *shipper*;
6. Menandatangani Berita Acara Kesepakatan bersama *shipper* untuk pembuatan kontrak;
7. Membuat Ijin Prinsip kepada Direktur Usaha Angkutan Barang & Tol Laut atas Berita Acara Kesepakatan kepada *shipper* untuk pembuatan kontrak;
8. Mengajukan permohonan kepada Divisi Hukum atas pembuatan kontrak kerja sama dengan *shipper*;
9. Melakukan pengawasan transaksi penjualan terkait alokasi penumpang dan muatan kendaraan pada Kapal Ro-Ro Komersial;
10. Menerima dan menindaklanjuti terkait klaim dari *shipper* sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT PELNI (Persero);
11. Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang/Terminal Point terkait alokasi, penjualan, pembatalan dan kegiatan operasional;
12. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan terkait alokasi, penjualan, pembatalan, dan kegiatan operasional pada Kapal Ro-Ro Komersial;
13. Melakukan *review* Standar Operasional Prosedur ini yang berkaitan dengan aktivitas penjualan.

D. Peran dan Tanggung Jawab Divisi Hukum

Menyusun dan menerbitkan kontrak bersama pengguna dan pihak yang bekerja sama untuk memenuhi *Service Level Agreement* yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur ini.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 14

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

E. Peran dan Tanggung Jawab Kantor Cabang/Koordinator Terminal Point

1. Melaksanakan setiap tahapan dalam Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan dan ketentuan lain yang berlaku;
2. Melakukan kegiatan *canvassing* untuk menjangkau lebih banyak *shipper* dan mendapatkan *shipper* baru yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan komersial;
3. Melakukan filterisasi *database shipper* untuk melihat potensial kerja sama baik secara kontrak atau tidak;
4. Melakukan pengawasan dan verifikasi terhadap kendaraan bermuatan sebelum naik ke atas kapal dan sesudah turun dari atas kapal;
5. Melakukan input data setiap transaksi penjualan angkutan penumpang dan kendaraan di Kapal Ro-Ro Komersial secara tepat waktu ke sistem penjualan yang telah disediakan sesuai yang ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur ini dan ketentuan lain yang berlaku;
6. Melakukan proses *Check-In* tiket penumpang dan kendaraan sebelum keberangkatan;
7. Melakukan pengumpulan bukti pembatalan sampai dengan input pembatalan ke sistem penjualan;
8. Melakukan pengiriman nota dinas pembatalan ke kantor pusat;
9. Memastikan pelaksanaan tugas pokok & fungsi kantor cabang berjalan efektif sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan.

F. Peran dan Tanggung Jawab Nahkoda dan Petugas diatas Kapal

1. Melakukan tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan angkutan penumpang dan kendaraan di Kapal Ro-Ro Komersial sesuai dengan Peraturan Dinas Awak Kapal yang berlaku;
2. Bersama seluruh ABK harus memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) bagi pengguna jasa angkutan penumpang dan kendaraan di Kapal Ro-Ro Komersial sehingga dapat berkontribusi dalam menumbuhkan pelanggan PT. PELNI (Persero);
3. Melakukan pengawasan, evaluasi dan administrasi atas kegiatan komersial di atas kapal;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 15

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

4. Bersama seluruh ABK harus memberikan pengendalian operasional yang terbaik (*operational excellence*) bagi pengguna jasa angkutan penumpang dan kendaraan sehingga dapat berkontribusi dalam manajemen operasional yang efektif.

G. Peran dan Tanggung Jawab *Consignee*

1. Menerima *Electronic Bill Of Lading* yang dikirimkan oleh *Shipper* sebagai bentuk bukti untuk melakukan pengambilan muatan di pelabuhan tujuan;
2. Mengambil muatan di pelabuhan tujuan dan melakukan pemeriksaan muatan.
3. Melakukan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap kondisi barang serta memastikan kondisi barang dalam keadaan baik;
4. Melaporkan kepada cabang terkait apabila terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian barang yang diterima.

H. Peran dan Tanggung Jawab Perbankan

1. Menerbitkan nomor *Virtual Account* untuk seluruh *booking* pembayaran;
2. Melakukan pencatatan secara otomatis untuk semua pembayaran *Virtual Account*;
3. Melakukan transfer pembayaran ke rekening PT PELNI (Persero).

I. Peran dan Tanggung Jawab *Shipper*

1. Membuat surat permohonan kerja sama kepada Direktorat Usaha Angkutan Barang dan Tol Laut PT PELNI (Persero);
2. Menandatangani Berita Acara Kesepakatan;
3. Melakukan *booking* muatan melalui sistem penjualan atau melalui loket cabang dan melakukan pemuatan secara mandiri ke atas kapal;
4. Melakukan pembayaran untuk setiap *booking* muatan yang dilakukan;
5. Mengirimkan *Electronic Bill Of Lading* kepada *Consignee*;
6. Mengajukan pembatalan dan menerima pengembalian dana dari PT PELNI (Persero) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 16

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

VI. KETENTUAN

A. Perjanjian/Kerja Sama

1. Mekanisme Pemilihan Mitra
 - a. Kerja Sama Langsung
Pemilihan mitra melalui kerja sama langsung dimana mitra mengajukan kerja sama kepada Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang.
2. Dokumen Persiapan Kerja Sama
 - a. Persetujuan Direksi terkait Pelaksanaan Kerja Sama;
 - b. Berita Acara Klarifikasi dan Negosiasi;
 - c. Rencana Bisnis (meliputi aspek operasional, finansial, hukum, dan pasar selaras termasuk analisa kebutuhan);
 - d. Harga Perkiraan Sendiri (HPS);
3. Persyaratan/Kualifikasi Calon Mitra
 - a. Akta Pendirian Badan Hukum (beserta perubahan terakhir) yang telah disahkan;
 - b. Nomor Induk Berusaha (NIB);
 - c. Surat Ijin Usaha sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang sesuai dengan jenis kerja sama;
 - d. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP) atau Non Pengusaha Kena Pajak (Non PKP);
 - e. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
 - f. Identitas Direktur calon Mitra (KTP/SIM/Passport dan sebagainya). Apabila Mitra Perorangan maka cukup Identitas Mitra Perorangan (KTP/SIM/Passport dan sebagainya);
 - g. Dokumen penawaran berupa surat proposal penawaran.
4. Tata Cara Waktu Pemilihan Mitra
 - a. Menyampaikan undangan kepada calon mitra potensial dari *database* terkait prospek kerja sama melalui tatap muka langsung atau secara elektronik
 - b. Penerimaan surat permohonan kerja sama dari calon mitra
 - c. Evaluasi administratif, penawaran harga dan persyaratan teknis



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 17

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- d. Negosiasi mengacu pada hasil evaluasi yang kemudian hasil kesepakatan tertuang dalam Berita Acara Negosiasi dan Klarifikasi;
 - e. Jangka waktu dalam pemilihan Mitra Kerja Sama dilakukan maksimal selama 90 hari (sembilan puluh) hari kerja, sejak dokumen permohonan diajukan Calon Mitra diterima secara lengkap.
5. Materi Perjanjian Kerja Sama dengan Mitra
- a. Perjanjian Kerja Sama dengan Agen Penjualan
 - 1) Biaya administrasi penjualan tiket dapat diberikan kepada agen penjualan sesuai dengan ketentuan;
 - 2) Biaya administrasi penjualan tiket diluar tarif tiket dasar, asuransi dan biaya lainnya yang sewaktu - waktu dapat ditambahkan dalam tarif;
 - 3) Besaran biaya administrasi penjualan tiket untuk agen penjualan sebesar Rp. 15.000 (Lima Belas Ribu Rupiah);
 - 4) Pembayaran biaya administrasi penjualan tiket sebagaimana poin 1 (satu) diatur dalam kontrak.
 - b. Perjanjian Kerja Sama dengan *Shipper*
 - 1) *Shipper* mendapatkan prioritas *space* sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan pada muatan dan layanan yang disepakati dalam kontrak kerja sama;
 - 2) Penentuan persetujuan alokasi untuk *blocking space* dan besaran tarif pengiriman muatan kontrak kerja sama ditentukan oleh Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang;
 - c. Perjanjian Kerja Sama dengan *Tenant*
 - 1) *Tenant* mendapatkan *space* diatas kapal sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan yang disepakati dalam kontrak kerja sama;
 - 2) Penentuan luasan *space* dan besaran tarif untuk *tenant* diatas kapal sebagaimana poin 1 (satu) diatur dalam kontrak.
 - d. Jangka waktu pelaksanaan kerja sama minimal 1 (satu) tahun.
6. Mekanisme Perpanjangan Kerja Sama
- a. Perpanjangan kerja sama dapat dilakukan setelah dilaksanakan evaluasi;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 18

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- b. Perpanjangan kerja sama terhadap Perjanjian Kerja Sama yang sedang berjalan dapat diperpanjang sekurang-kurangnya telah berjalan 75% (tujuh puluh lima persen) dari jangka waktu kerja sama kecuali apabila perpanjangan dilakukan sebagai hasil negosiasi dalam rangka perbaikan perjanjian yang lebih menguntungkan bagi perusahaan;
- c. Dalam hal terdapat peningkatan kualitas dan/atau kuantitas;
- d. Perpanjangan kerja sama terhadap Perjanjian Kerja Sama yang akan datang dapat diperpanjang dengan ketentuan dalam perpanjangan kerja sama yang terpilih adalah Mitra terdahulu dan jangka waktu kerja sama dengan Mitra belum berakhir, maka Perusahaan harus memberikan persyaratan tambahan kepada Mitra bahwa perpanjangan kerja sama dapat dibatalkan, apabila Mitra melakukan pelanggaran Perjanjian Kerja Sama/wanprestasi di sisa jangka waktu kerja sama terdahulu;
- e. Perpanjangan kerja sama wajib mendapatkan persetujuan kepada Pejabat yang berwenang.

B. Manajemen Produk

1. Penjualan Angkutan Penumpang

- a. Jenis Penumpang
 - 1) Dewasa
 - 2) Anak
 - 3) Bayi
- b. Klasifikasi Jenis Penumpang berdasarkan faktor usia antara lain:
 - 1) Dewasa : telah berusia diatas 12 tahun
 - 2) Anak : telah berusia diatas 2 tahun sampai dengan 12 tahun
 - 3) Bayi : berusia maksimal 2 tahun
- c. Golongan Penumpang
 - 1) VIP
 - 2) Kelas 1, 2, dan 3
 - 3) Ekonomi



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 19

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

2. Penjualan Angkutan Kendaraan

a. Jenis Kendaraan

- 1) Sepeda
- 2) Sepeda Motor
- 3) Mobil
- 4) Truk/Bus Sedang
- 5) Truk/Bus Besar
- 6) Tronton
- 7) Alat Berat

b. Golongan Kendaraan

- 1) Golongan I, Sepeda
- 2) **Golongan II A, Sepeda Motor $\leq 249\text{cc}$**
- 3) Golongan II B, Sepeda Motor 250cc – 1.000cc atau Kendaraan Roda 3
- 4) Golongan III A, Mobil sampai dengan 2.000cc
- 5) Golongan III B, Mobil sampai dengan 2.001cc ke atas
- 6) Golongan IV A, Truk/Bus Sedang dengan panjang 6 Meter
- 7) Golongan IV B, Truk/Bus Sedang dengan panjang 8 Meter
- 8) Golongan IV C, Dump Truk
- 9) Golongan V A, Truk/Bus Besar dengan panjang Maksimal 10 Meter
- 10) Golongan V B, Truk/Bus Besar dengan panjang Maksimal 13 Meter
- 11) Golongan V C, Dump Truk
- 12) Golongan VI A, Tronton dengan 10 Roda Maksimal panjang 10 Meter
- 13) Golongan VI B, Tronton dengan 10 Roda Maksimal panjang 13 Meter
- 14) Golongan VI C, Tronton dengan 10 Roda Dump Truk

C. Manajemen Tarif

1. Jenis Tarif

Jenis - jenis tarif sesuai dengan Surat Keputusan Direksi tentang Perhitungan Tarif Angkutan Penumpang dan Kendaraan Kapal Ro-Ro Komersial PT PELNI (Persero) sebagai berikut:



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 20

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

a. Tarif *Publish*;

- 1) Tarif yang ditetapkan untuk setiap jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan atas jasa untuk suatu trayek yang dilayani oleh PT PELNI (Persero);
- 2) Tarif *Publish* diberlakukan bagi seluruh pengguna jasa yang akan menggunakan Kapal Ro-Ro Komersial milik PT PELNI (Persero) sesuai dengan jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan yang sudah ditetapkan;
- 3) Tarif *Publish* diterbitkan melalui dokumen tertulis dari oleh Direktur Terkait yang dapat dilakukan penyesuaian sewaktu-waktu dengan melihat keadaan dan potensi pasar.

b. Tarif Promosi;

- 1) Tarif yang diberikan dalam bentuk potongan harga secara umum untuk setiap jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan sebagai bentuk strategi pemasaran Perusahaan;
- 2) Tarif Promosi diberlakukan bagi seluruh pengguna jasa yang akan menggunakan Kapal Ro-Ro Komersial milik PT PELNI (Persero) sesuai dengan jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan yang sudah ditetapkan, namun dengan memperhatikan kondisi-kondisi tertentu;
- 3) Tarif Promosi ditetapkan melalui Dokumen Tertulis Direktur Terkait dengan memperhatikan kondisi-kondisi tertentu, seperti:
 - a) Promosi *Launching* Pelayaran Perdana;
 - b) Hari ulang tahun PT PELNI (Persero);
 - c) Hari Perhubungan Nasional;
 - d) Hari Raya Lainnya;
 - e) dan bentuk promosi lainnya yang dapat meningkatkan pendapatan Perusahaan.

c. Tarif Kesepakatan



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 21

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- 1) Tarif yang ditawarkan dalam bentuk kontrak kerja sama antara PT PELNI (Persero) dengan Pengguna Jasa, untuk setiap jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan;
 - 2) Tarif Kesepakatan diberlakukan bagi pengguna jasa untuk setiap jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan yang bekerja sama secara kontrak dengan PT PELNI (Persero);
 - 3) Kriteria dalam pemberian Tarif Kesepakatan ini diatur dalam kontrak kerja sama yang sudah disepakati antara PT PELNI (Persero) dan pengguna jasa.
 - 4) Tarif kesepakatan dalam kontrak dapat ditiadakan atas kebijakan perusahaan atau perjanjian kerja sama dengan pengguna jasa yang telah berakhir.
- d. Tarif *Discount*
- 1) Tarif yang ditawarkan dalam bentuk negosiasi potongan harga kepada pihak tertentu (berbadan hukum) untuk setiap jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan;
 - 2) Tarif *Discount* diberlakukan bagi pengguna jasa untuk setiap jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan berupa potongan harga kepada pihak tertentu berdasarkan syarat dan kriteria sebagai berikut:
 - a) Kuota/Jumlah yang diangkut;
 - b) Pengiriman Kendaraan atau Relawan untuk Kegiatan Sosial ke daerah yang terdampak bencana alam atau kelaparan, seperti: Kendaraan pengangkut beras, tepung, susu dan makanan kaleng/instan, Kendaraan pengangkut obat-obatan dan peralatan medis, Kendaraan pengangkut pakaian, mainan, perlengkapan sekolah, dan barang-barang lainnya yang akan didistribusikan;
 - c) Pengiriman Kendaraan atau Relawan untuk Kegiatan Keagamaan ke daerah yang memerlukan dukungan keagamaan, seperti: Kendaraan pengangkut kitab suci, peralatan/perlengkapan ibadah, misionaris, imam atau relawan keagamaan;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 22

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- d) Bantuan Bencana Alam, seperti: Kendaraan pengangkut bantuan kemanusiaan (tenda darurat, selimut, pakaian, dan air bersih), Kendaraan pengangkut alat konstruksi dan logistik, Kendaraan pengangkut peralatan dan tim medis, dan Kendaraan pengangkut perlengkapan penyelamatan serta tim penyelamat;
 - e) Kebutuhan Dinas Instansi Pemerintahan, seperti: Pengiriman Personel Militer/Polisi untuk mendukung operasi khusus, Kendaraan pengangkut
- 3) Tarif *Discount* dapat diberikan dengan tetap mempertimbangkan profit yang diterima perusahaan, potensi pasar, dan berapa banyak jumlah penumpang dan muatan yang akan diangkut ke atas kapal;
- 4) PT PELNI (Persero) atas permintaan Instansi Pemerintah dapat memberikan Tarif *Discount* untuk jenis dan golongan penumpang maupun kendaraan;
- 5) Instansi Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah sebagai berikut:
- a) Kementerian;
 - b) Lembaga Pemerintah non Kementerian;
 - c) TNI dan POLRI;
 - d) BUMN dan BUMD.
- 5) Pemberian Tarif *Discount* kepada Instansi Pemerintah dapat diberikan dengan melampirkan Surat Permohonan beserta justifikasinya;
- 6) Tarif *Discount* yang diberikan kepada Instansi Pemerintah tetap mempertimbangkan profit, banyaknya angkutan penumpang maupun kendaraan, sisa alokasi yang tersedia di atas kapal, luas area yang dipakai, dan ketentuan kewenangan yang berlaku di PT PELNI (Persero).
- 7) Nilai *Discount* dapat berupa persentase atau nominal;
- 8) Tarif *Discount* dapat ditiadakan atas kebijakan perusahaan atau perjanjian kerja sama dengan pengguna jasa yang telah berakhir.

2. Komponen Tarif



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 23

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Tarif untuk angkutan penumpang dan kendaraan pada kapal komersial ro-ro mencakup:

- a. Uang Tambang;
- b. Biaya Asuransi;
- c. Biaya Lainnya (Biaya yang sewaktu-waktu dapat ditambahkan sesuai kebijakan Perusahaan).

D. Manajemen Tiket

1. Bentuk dan Spesifikasi Tiket

- a. Bentuk tiket dapat berupa:
 - 1) *E-Ticket*
 - 2) *Boarding Pass*
- b. Proses pembentukan desain tiket dibuat oleh PT PELNI (Persero) Kantor Pusat cq. Divisi Usaha Barang Komersial dan Penunjang.
- c. Spesifikasi tiket harus mempertimbangkan:
 - 1) Ketahanan;
 - 2) Mudah dibaca;
 - 3) Informatif;
 - 4) Memuat kebijakan perusahaan;
 - 5) Keamanan (nomor seri dan kode reservasi unit, tidak mudah dipalsukan).

2. Pengadaan *Boarding Pass*

- a. Permintaan Blanko *Boarding Pass* oleh Kantor Cabang ke Kantor Pusat:
 - 1) Kantor Cabang wajib membuat permintaan blanko *boarding pass* sesuai kebutuhan yang ditujukan kepada Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang PT PELNI (Persero) Kantor Pusat melalui *e-office*;
 - 2) Permintaan blanko *Boarding Pass* oleh Kantor Cabang minimal pada saat *stock* persediaan blanko *boarding pass* diprediksikan akan habis untuk penjualan 1 (satu) bulan ke depan;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 24

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- 3) Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang wajib mengecek permintaan sesuai kebutuhan Kantor Cabang, mengecek *stock* persediaan *boarding pass* di Kantor Pusat dan mendistribusikan blanko *boarding pass*.
- b. Permintaan Blanko *Boarding Pass* oleh *Terminal Point* ke Kantor Cabang Induk:
 - 1) *Terminal Point* wajib membuat permintaan blanko *boarding pass* sesuai kebutuhan yang ditujukan kepada Kepala Cabang Induk melalui *e-office*;
 - 2) Permintaan blanko *boarding pass* oleh *Terminal Point* minimal pada saat *stock* persediaan blanko *boarding pass* diprediksikan akan habis untuk penjualan 1 (satu) bulan ke depan;
 - 3) Kepala Cabang Induk wajib mengecek permintaan sesuai kebutuhan *Terminal Point*, mengecek *stock* persediaan *boarding pass* di Kantor Cabang Induk dan mendistribusikan blanko *boarding pass*.
- c. Distribusi Blanko *Boarding Pass*:
 - 1) Distribusi blanko *boarding pass* dilakukan oleh PT PELNI (Persero) Kantor Pusat ke Kantor Cabang berdasarkan surat permintaan dari Kantor Cabang setelah mendapat persetujuan dari Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang;
 - 2) Jumlah blanko *boarding pass* yang didistribusikan berdasarkan proyeksi dan analisa *stock* kebutuhan untuk masing-masing Kantor Cabang oleh Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang;
 - 3) Pengiriman blanko *boarding pass* dari Kantor Pusat ke Kantor Cabang ditujukan kepada Kepala Cabang;
 - 4) Koordinator *Terminal Point* mendapatkan blanko *boarding pass* melalui Kantor Cabang Induk.
- d. Penerimaan Blanko *Boarding Pass* di Kantor Cabang:
 - 1) Kantor Cabang wajib memeriksa kesesuaian antara pengantar pengiriman fisik dan kondisi fisik blanko *boarding pass* pada saat penerimaan;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 25

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- 2) Kantor Cabang wajib menandatangani bukti penerimaan blanko *boarding pass* dan dikirimkan kembali kepada Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang PT PELNI (Persero) Kantor Pusat;
 - 3) Apabila terdapat blanko *boarding pass* yang cacat/rusak, maka Kantor Cabang wajib membuat Berita Acara Blanko Cacat/Rusak dan menjelaskan penyebab cacat/kerusakan serta mengirimkan blanko tersebut kembali secara fisik.
- e. Penyimpanan Blanko *Boarding Pass* di Kantor Cabang:
- Kantor Cabang setelah menerima blanko *boarding pass* dalam kondisi baik tanpa cacat/rusak, wajib menyimpan blanko *boarding pass* di Kantor Cabang pada tempat yang dianggap aman.
- f. *Stock Opname* Blanko *Boarding Pass* di Kantor Cabang:
- 1) Kantor Cabang wajib membuat laporan *stock opname boarding pass* bulanan;
 - 2) Laporan *stock opname boarding pass* bulanan dikirimkan kepada Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang melalui *e-office*.

E. Manajemen Alokasi

1. Penentuan Alokasi Penjualan Angkutan Penumpang diatas Kapal

- a. Penjualan Tiket Penumpang Kabin/*Seat*
- 1) Penjualan awal dilakukan sesuai dengan kapasitas penumpang berdasarkan sertifikasi keselamatan kapal yang dilakukan oleh Divisi Usaha Barang Komersial dan Penunjang *cq.* Departemen Penjualan Usaha Barang Komersial dan Penunjang dan dibuka secara *online* mengacu pada sistem FCFS (*First Come First Serve*);
 - 2) Penjualan wajib dilakukan secara *online* melalui sistem penjualan kecuali dalam hal terjadi gangguan sistem dan *force majeure* dilayani secara *offline* dengan Berita Acara penjualan dan dilaporkan ke *Vice President* Usaha Barang Komersial & Penunjang;
 - 3) Infrastruktur jaringan internet harus dipastikan dapat mendukung sistem penjualan untuk tetap *online*.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 26

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

b. Penjualan Tiket Penumpang *Non-Seat*

- 1) Penjualan tiket *non-seat* dapat dilakukan apabila *seat* yang tersedia di atas kapal telah habis terjual;
- 2) Penjualan tiket *non-seat* sesuai dengan kebutuhan Cabang di-input kedalam sistem penjualan dan diatur oleh Divisi Usaha Barang Komersial dan Penunjang *cq.* Departemen Penjualan Usaha Barang Komersial dan Penunjang;
- 3) Tarif *non-seat* mengikuti tarif normal sesuai dengan ketentuan perusahaan.

2. Penentuan Alokasi Penjualan Angkutan Kendaraan diatas Kapal

a. Kapasitas Muatan *On Board*

- 1) Penentuan jumlah kapasitas muatan *On Board* di atas Kapal diterbitkan oleh Direktorat Armada dan Teknik *cq* Divisi Teknik dan selanjutnya kapasitas tersebut dapat dikomersilkan oleh Divisi Usaha Barang Komersial dan Penunjang *cq.* Departemen Penjualan Usaha Barang Komersial dan Penunjang;
- 2) Jumlah kapasitas muatan *On Board* diatas kapal yang telah diterbitkan oleh Direktorat Armada dan Teknik *cq.* Divisi Teknik di input ke dalam sistem penjualan oleh Divisi Usaha Barang Komersial dan Penunjang *cq.* Departemen Penjualan Usaha Barang Komersial dan Penunjang berdasarkan kebijakan dan *Good Corporate Governance* (GCG) di PT PELNI (Persero).

b. Alokasi Penjualan berdasarkan Kontrak kerja sama

Penentuan jumlah kapasitas muatan berdasarkan kontrak kerja sama akan diatur di dalam kontrak.

3. Penentuan Alokasi Penjualan di Kantor Cabang

- a. Penetapan alokasi muatan untuk kantor cabang PT PELNI (Persero) diatur dalam kebijakan perusahaan;
- b. Penentuan jumlah alokasi muatan Kapal Ro-Ro komersial yang akan dijual ditentukan oleh Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 27

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- c. Apabila hingga H-2 sebelum kapal tiba masih tersedia slot maka diberlakukan *First Come First Serve* (FCFS);
- d. Alokasi muatan kapal ro-ro komersial di input ke dalam sistem penjualan oleh Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang.

F. Manajemen User

1. Hak Akses

- a. Pejabat di Direktorat Usaha Angkutan Barang & Tol Laut mengatur hak akses sistem penjualan terhadap informasi, input data, modifikasi data sesuai dengan jabatan dan kewenangan setiap petugas;
- b. Pengaturan hak akses diperlukan untuk dapat memanfaatkan konektivitas data dan pengelolaan data terhadap sistem penjualan untuk mendukung kegiatan bisnis;
- c. Hak akses dapat diberikan kepada pihak internal seperti:
 - 1) PT PELNI (Persero) Kantor Cabang;
 - 2) Kapal;
 - 3) Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang.
- d. Penyimpangan atas penggunaan hak akses yang dilakukan pihak internal, akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2. Akun Pengguna Jasa

Pengguna jasa melakukan registrasi pada sistem penjualan untuk terdaftar pada sistem penjualan yang selanjutnya menjadi akun pengguna jasa kapal Ro-Ro komersial PT PELNI (Persero) dan dapat melakukan *booking* dan transaksi dengan menginput data sesuai dengan kebutuhan tiketnya di sistem penjualan.

3. Input Data *Booking* Oleh Loker Penjualan

- a. Petugas loket menginput data pengguna jasa sesuai dengan kebutuhan tiketnya dengan benar dan penuh ketelitian;
- b. Petugas loket wajib mengkonfirmasi ulang data booking yang telah di input;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 28

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- c. Petugas loket wajib menyampaikan kepada pengguna jasa bahwa jika ada kesalahan penyampaian data setelah melakukan pembayaran maka kesalahan atas penyampaian data tersebut menjadi tanggungjawab pengguna jasa.

G. Manajemen Aplikasi & Rekonsiliasi

1. Booking dan Reservasi

- a. *Booking* dan Reservasi muatan dapat diakses melalui Sistem Penjualan dan Locket Kantor Cabang;
- b. *Booking*/Reservasi sesuai point (a) oleh Pengguna Jasa berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - 1) *Booking* yang tidak dilakukan pembayaran sampai batas waktu yang telah ditentukan selama 1 (satu) jam maka secara otomatis akan dibatalkan oleh sistem;
 - 2) Pengguna Jasa tidak dapat melakukan pembayaran atas pemesanan yang dibatalkan oleh sistem dan harus melakukan *booking* ulang;
 - 3) *Booking* yang tidak dilakukan pembayaran sebanyak 2 (dua) kali, maka secara otomatis akun pengguna dibekukan oleh sistem selama 24 (dua puluh empat) jam.

2. Pelayanan dan Pemesanan via Sistem Penjualan

- a. Pemesanan muatan dapat dilakukan di sistem penjualan resmi PT. PELNI (Persero);
- b. Pengguna Jasa yang telah melakukan pemesanan tiket penumpang atau kendaraan melalui sistem penjualan akan mendapatkan kode bayar sebagai referensi untuk melakukan pembayaran melalui *payment point*;
- c. Sistem penjualan resmi PT. PELNI (Persero) menyediakan informasi sebagai berikut:
 - 1) Jadwal;
 - 2) Tarif;
 - 3) Ketersediaan Kapasitas Alokasi;
 - 4) Ketentuan dan Syarat Pengangkutan.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 29

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

3. Mekanisme Pembayaran

- a. *Payment point* yang digunakan adalah *virtual account* atau sarana pembayaran lainnya yang ditentukan oleh PT. PELNI (Persero);
- b. Pengguna Jasa yang telah melakukan pemesanan dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan kode bayar sebagai referensi melalui *payment point* yang telah ditunjuk oleh PT. PELNI (Persero) dengan status pembayaran lunas 100%;
- c. Jika pada saat melakukan pembayaran dan kode *booking* tidak terbit maka *shipper* dapat menghubungi *contact center* PT. PELNI 162 atau cabang terdekat untuk memeriksa status pembayarannya;
- d. Mekanisme pembayaran metode lainnya dapat diatur selanjutnya dalam Perjanjian/Kontrak.

4. Mekanisme Pengakuan Penghasilan

- a. Pengakuan penghasilan 70 : 30 merupakan pengakuan penghasilan 70% cabang muat : 30% cabang jual. Hal ini berlaku apabila pengguna jasa melakukan pemesanan melalui akun loket kantor cabang, dan pengguna jasa melakukan pemesanan pada ruas bukan berasal dari cabang jual tersebut;
- b. Apabila *shipper* melakukan pemesanan melalui *front end* (bukan akun loket kantor cabang) maka akan tercatat sebagai penjualan Kantor Pusat sehingga pengakuan penghasilan 70 : 30 tidak berlaku dan pengakuan penghasilan menjadi 100% cabang muat.

5. Mekanisme Alih Muatan

- a. Apabila Terjadi *force majeure* dari sisi PT PELNI (Persero) (tidak dapat dilakukan pemuatan yang disebabkan oleh kondisi alam, kerusakan alat produksi, omisi/deviasi);
- b. Peralihan muatan hanya berlaku pada ruas yang sama dengan data *booking* sebelumnya dan dimuat di voyage selanjutnya maksimal satu voyage;
- c. Peralihan muatan hanya berlaku di kapal PT. PELNI (Persero);

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)	Halaman : 30 No.Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	---	--

H. Manajemen Operasional

1. Reservasi

- a. Batas waktu reservasi untuk proses penjualan melalui sistem penjualan selambat-lambatnya 3 (tiga) jam sebelum kapal berangkat;
- b. Kantor cabang dapat mengajukan permohonan penambahan batas waktu reservasi apabila masih tersedianya alokasi di atas kapal;
- c. Pengguna jasa wajib menyetujui syarat dan ketentuan yang tercantum pada sistem penjualan;
- d. Muallim 1 (satu) wajib menyiapkan perhitungan stabilitas kapal dan *tentative stowage plan* sebelum kapal berangkat.

2. Blocking

- a. Divisi Usaha Angkutan Barang Komersial & Penunjang memiliki hak untuk melakukan *blocking* kuota muatan pada kondisi tertentu, kantor cabang tertentu;
- b. Kewenangan *blocking space* muatan *on board* diatas untuk mengakomodir kebutuhan pengguna jasa dengan mekanisme kontrak dan kebutuhan penanggulangan keadaan darurat.

I. Manajemen Administrasi

1. Laporan serah terima kendaraan yang akan dimuat dalam bentuk *form* inspeksi fisik kendaraan;
2. Laporan administrasi dan keuangan dalam bentuk digital dan dapat dicetak melalui sistem penjualan yang diproses melalui sistem yang telah ditetapkan;
3. Dari laporan tersebut Direktorat Usaha Angkutan Barang & Tol Laut melakukan analisa atau kajian bisnis yang dijalankan yang digunakan sebagai dasar pengembangan usaha angkutan barang.

J. Pembatalan

1. Pembatalan oleh PT PELNI (Persero)

- a. Ketentuan pembatalan tiket dapat dibayar penuh sebesar 100% (seratus persen) dari biaya yang dibayarkan oleh pengguna jasa yang tertera sesuai tagihan di tiket apabila terjadi pembatalan keberangkatan yang disebabkan oleh:



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 31

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- 1) Jadwal terpaksa ditunda dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam atau dipercepat lebih awal dari jadwal keberangkatan karena alasan mendesak;
- 2) *force majeure*;
- b. Pembatalan untuk penumpang yang diduga oleh petugas kesehatan kapal, petugas kesehatan pelabuhan, atau tim embarkasi memiliki penyakit menular atau sakit yang membutuhkan perawatan khusus dan ibu hamil dengan usia kandungan lebih dari 7 (tujuh) bulan sehingga berpotensi melahirkan diatas kapal. Pembatalan harus disertai dengan Berita Acara penolakan penumpang tersebut oleh petugas kesehatan kapal/tim embarkasi dan diketahui oleh Nakhoda. Pembatalan tersebut dapat berlaku juga bagi keluarga penumpang yang ikut berlayar;
- c. Ketentuan pembatalan dapat diumumkan di Sistem Penjualan.

2. Pembatalan oleh Pengguna Jasa

- a. Pengguna jasa dapat melakukan pembatalan untuk tiket penumpang dan kendaraan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Apabila *booking* dan bayar melalui sistem penjualan langsung maka pembatalan hanya dapat dilakukan di Cabang muat;
 - 2) Apabila *booking* dan bayar melalui loket maka pembatalan hanya dapat dilakukan di loket yang sama;
 - 3) Permohonan pembatalan tiket hanya dapat dilakukan apabila e-ticket belum dilakukan proses *check-in*.
- b. Apabila pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) H-7 s/d H-5 sebelum kapal sandar, maka pengguna jasa mendapat *refund* sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif dasar tiket dan 25% (dua puluh lima persen) sisanya diakui sebagai penghasilan PT PELNI (Persero);
- c. Apabila pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) H-4 s/d H-3 sebelum kapal sandar, maka pengguna jasa mendapat *refund* sebesar 50% (lima puluh persen) dari tarif dasar tiket dan 50% (lima puluh persen) sisanya diakui sebagai penghasilan PT PELNI (Persero);



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 32

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- d. Apabila pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) H-2 s/d H-1 sebelum kapal sandar, maka pengguna jasa mendapat *refund* sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari tarif dasar tiket dan 75% (tujuh puluh lima persen) sisanya diakui sebagai penghasilan PT PELNI (Persero);
- e. Apabila pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) saat kapal sandar, pengguna jasa tidak mendapat *refund* dari tarif tiket.

3. Pembatalan atas Kelalaian Petugas Kantor Cabang/Pengguna Jasa

- a. Pembatalan atas kelalaian dibedakan atas 2 (dua) kategori sebagai berikut:
 - 1) Pembatalan Sebelum Pembayaran;
 - 2) Pembatalan Setelah Pembayaran.
- b. Pembatalan atas kelalaian sebelum pembayaran dapat dilakukan atas permintaan pengguna jasa atau petugas tanpa dikenakan denda apapun;
- c. Pembatalan atas kelalaian setelah pembayaran dapat dilakukan dan diatur sesuai dengan tata cara pembatalan;
- d. Semua kerugian yang muncul atas pembatalan dikarenakan kelalaian petugas setelah pembayaran menjadi tanggung jawab petugas;
- e. Semua kerugian yang muncul atas pembatalan dikarenakan kelalaian pengguna jasa setelah pembayaran menjadi tanggung jawab pengguna jasa.

K. Bagasi

1. Jenis Bagasi

Jenis barang-barang bawaan penumpang yang diijinkan dimuat diatas kapal adalah:

- a. Koper pakaian, *travelling bag*, tas tangan;
- b. Tas jinjing dan sejenisnya termasuk 1 (satu) set *stick golf*;
- c. **Televisi**, Radio dan sejenisnya dalam ukuran yang kecil dan hanya untuk keperluan sendiri (*portable electronic*);
- d. Barang-barang untuk keperluan sehari-hari;
- e. Sepeda lipat untuk keperluan sendiri;
- f. Kursi roda bagi penumpang yang sakit, kereta bayi;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 33

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- g. Tanaman dalam jumlah yang terbatas dan tidak melebihi batas maksimum over bagasi dengan syarat akar harus dibungkus rapi, rapat dan tidak menetes/rembes, tinggi tanaman tidak lebih (maksimum) 1,5 meter, tidak dimasukkan ke dalam kamar atau kamar mandi/WC dan diletakan ditempat yang diijinkan oleh Karantina Pelabuhan.

2. Barang Yang Tidak Diterima Untuk Diangkut Sebagai Bagasi

Jenis barang-barang bawaan penumpang yang tidak diterima dimuat sebagai bagasi adalah:

- a. Barang-barang pindahan seperti meja, kursi, tempat tidur, kasur, lemari, kulkas, kompor, mesin cuci, mesin jahit, televisi, *loudspeaker* dan sejenisnya dalam jumlah dan ukuran besar melebihi batas ketentuan over bagasi;
- b. Barang-barang yang mudah meledak untuk semua jenis, yaitu bahan peledak, petasan, senjata api, peluru, senjata tajam, narkoba, bahan kimia (zat asam basa, air raksa, cuka, air accu dan lain-lain);
- c. Bahan-bahan yang mudah terbakar, seperti bensin, solar, lub oil, minyak tanah dan lain-lain;
- d. Kendaraan bermotor yang dijalankan dengan mesin bahan bakar, solar, accu, baterai dan semua sepeda dewasa (kecuali sepeda lipat);
- e. Barang-barang yang pengangkutannya dilarang berdasarkan ketentuan peraturan perusahaan dan peraturan perundang-undangan.

3. Bagasi Bebas

- a. Setiap calon penumpang (bukan bayi) berhak membawa bagasi yang dibebaskan dari biaya (cuma-cuma) apabila bagasi dapat diangkat dengan satu tangan oleh penumpang sendiri atau petugas layanan bagasi (buruh bagasi) dengan volume maksimal 0,1 m³ atau ukuran 70 cm x 40 cm x 35 cm, dengan berat maksimum 40 kg;
- b. Rombongan yang membawa bagasi dihitung sesuai pembatasan hak setiap penumpang dan diurus/ditata secara rombongan;

4. Over Bagasi



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 34

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- a. Setiap barang bawaan yang melebihi ketentuan bagasi bebas dikenakan tarif over bagasi;
- b. Setiap calon penumpang yang diijinkan membawa bagasi lebih dengan volume maksimal 0,1 m³ atau ukuran 70 cm x 40 cm x 35 cm, dengan berat maksimum 40 kg;
- c. Tarif over bagasi diatur dalam Surat Keputusan Direksi.

5. Tanggung Jawab Membawa Barang/Bagasi

- a. Penumpang wajib menjaga dan bertanggung jawab atas semua barang/bagasi yang dibawanya mulai naik sampai dengan setelah turun dari kapal;
- b. PT PELNI (Persero) tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan dan kehilangan bagasi serta isi barang bagasi penumpang.

VII. RINCIAN PROSEDUR

A. Proses Pra Penjualan

1. Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang melakukan *canvassing* untuk mendapatkan mitra terkait dengan bisnis komersial di kapal Ro-Ro serta menjangkau lebih banyak *shipper* guna meningkatkan pendapatan;
2. Menambahkan data dan memfilter data pada *database* dari hasil *canvassing* untuk melihat prospek atau peluang kerja sama dengan mitra;
3. Menghubungi mitra terkait penawaran peluang kerja sama.

B. Proses Pengajuan Kerja sama/Kontrak dengan Mitra

1. Calon mitra mengajukan surat permohonan kerja sama yang ditujukan ke Direktorat Usaha Angkutan Barang & Tol Laut *cq* Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang;
2. Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang mengajukan kelengkapan dokumen persyaratan kualifikasi calon mitra, selanjutnya Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang menyusun rencana anggaran biaya (RAB), dan menetapkan tarif yang akan ditawarkan kepada mitra;
3. Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang akan melakukan analisa terhadap permohonan kerja sama yang diajukan dari mitra dimana jika jumlah penghasilan tidak



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 35

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

melebihi RAB maka Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang mengirimkan surat pemberitahuan kepada calon mitra terkait permohonan kerja sama yang tidak bisa diakomodir;

4. Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang membuat ijin prinsip ke Direktur Usaha Angkutan Barang & Tol Laut terkait permohonan kerja sama yang diajukan dari calon mitra;
5. Apabila Direktur Usaha Angkutan Barang & Tol Laut memberikan persetujuan ijin prinsip yang dibuat terkait permohonan kerja sama yang diajukan dari calon mitra maka Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang membuat berita acara kesepakatan dengan calon mitra yang ditandatangani oleh *Vice President* Usaha Barang Komersial & Penunjang dan calon mitra, jika ijin prinsip tidak disetujui maka Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang mengirimkan surat pemberitahuan kepada calon mitra terkait permohonan kerja sama yang tidak bisa diakomodir;
6. Berita Acara dan ijin prinsip dilaporkan ke Direktur Usaha Angkutan Barang & Tol Laut;
7. Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang mengajukan permintaan pembuatan kontrak kerja sama kepada Divisi Hukum;
8. Divisi Hukum menerbitkan kontrak kerja sama berdasarkan ijin prinsip dan Berita Acara yang sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Proses Penjualan Kepada Pengguna Jasa

1. Pengguna Jasa dapat melakukan *booking* melalui sistem penjualan sesuai dengan kebutuhan tiket untuk penumpang dan kendaraan bermuatan atau tanpa muatan secara mandiri atau melalui loket penjualan kantor cabang;
2. Pengguna Jasa akan menerima *invoice* yang berisi kode *booking*, kode pembayaran, data pemesan, data perjalanan, jenis tiket dan golongan, nama penumpang, pengirim, penerima dan detail harga setelah data terinput di sistem penjualan;
3. Pengguna Jasa melakukan pembayaran sesuai dengan kode booking, apabila pengguna jasa tidak melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka secara otomatis akan terproses batal di sistem penjualan;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 36

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

4. Sistem perbankan mencatat secara otomatis pembayaran dari pengguna jasa, dan langsung melakukan transfer uang ke rekening *Virtual Account* PT PELNI (Persero);
5. Sistem penjualan akan otomatis mengirimkan dokumen *e-ticket* secara elektronik kepada pengguna jasa setelah pembayaran lunas;
6. Pengguna jasa melakukan *Check in* dan mendapatkan *boarding pass*;
7. Pengguna jasa dalam hal ini penumpang dapat melakukan upgrade golongan dari tiket ekonomi menjadi tiket kelas atau VIP;
8. Apabila pada saat proses verifikasi oleh kantor cabang terdapat ketidaksesuaian antara fisik kendaraan dengan data booking maka pengguna jasa dalam hal ini *shipper* wajib melakukan *upgrade* data booking sesuai dengan fisik kendaraan;
9. Sistem Penjualan akan menerbitkan dokumen *Bill Of Lading* setelah dilakukan proses *Check-In* dan dikirimkan melalui email kepada Pengguna Jasa dalam hal ini *shipper*;
10. Pengguna jasa yang memiliki *boarding pass* kendaraan melakukan pemuatan kendaraan secara mandiri ke dalam kapal dan pengguna jasa yang memiliki *boarding pass* penumpang melakukan proses *embarkasi*;
11. Kantor cabang menerbitkan dokumen *Cargo Manifest* muatan kendaraan dan *Passenger Manifest* serta melakukan pengawasan kegiatan pemuatan dan *embarkasi* yang akan naik ke atas kapal;
12. Kapal melakukan pengawasan atas muatan kendaraan dan penumpang yang sudah naik serta menerbitkan dokumen *manifest*;
13. Kapal melakukan perjalanan ke pelabuhan tujuan;
14. Pengguna Jasa dalam hal ini *shipper* mengirimkan dokumen *Bill Of Lading* kepada *Consignee* sebagai dasar bukti penerimaan barang;
15. *Consignee* yang menerima dokumen *Bill Of Lading* selanjutnya melakukan pengambilan muatan barang di Pelabuhan tujuan;
16. Pengguna Jasa dalam hal ini penumpang melakukan *debarkasi* di pelabuhan tujuan.

D. Proses Pengembalian Dana atas Pembatalan

1. Pengguna jasa mengisi formulir pembatalan dengan melampirkan, *e-ticket*, beserta identitas diri dan diserahkan loket cabang muat sebelum jadwal keberangkatan;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 37

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

2. Kantor Cabang melakukan verifikasi dokumen - dokumen pendukung, jika bukti dokumen pembatalan sudah sesuai maka proses pembatalan dapat dilanjutkan ke tahap input ke dalam sistem penjualan dan bukti dokumen pembatalan dapat dikirimkan melalui Nota Dinas ke Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang. Jika bukti dokumen pembatalan belum sesuai maka pengguna jasa melengkapi dokumen tersebut;
3. Selanjutnya, Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang membuat AP Voucher, dan diserahkan ke Direktorat Keuangan & Manajemen Risiko paling lambat 2 hari kerja setelah tagihan diterima;
4. Direktorat Keuangan & Manajemen Risiko melakukan verifikasi AP Voucher, jika dokumen AP Voucher sudah disetujui maka Direktorat Keuangan & Manajemen Risiko melakukan proses *refund* sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila dokumen AP Voucher tidak disetujui maka Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang melengkapi kembali kekurangan dokumen dan membuat AP Voucher yang baru;
5. Pengguna jasa menerima pengembalian dana melalui rekening Bank terdaftar sesuai ketentuan yang berlaku.

E. Evaluasi Penjualan

1. Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang membuat Laporan Penjualan dengan mengakses melalui sistem penjualan;
2. Divisi Usaha Barang Komersial dan Penunjang melakukan evaluasi setiap bulannya terhadap kegiatan bisnis komersial kapal Ro-Ro;
3. Divisi Usaha Barang Komersial & Penunjang menyusun laporan evaluasi kegiatan komersial kapal dan dilaporkan setiap bulannya kepada Direktur Usaha Angkutan Barang dan Tol Laut.

F. Tata Cara Pembatalan

1. Tata cara pembatalan dapat dilakukan karena 2 (dua) hal, yaitu:
 - a. Pembatalan atas permintaan pengguna jasa;
 - b. Keadaan *force majeure* dan Omisi.
2. Tata cara pembatalan dilakukan melalui Sistem Penjualan sebagai berikut:
 - a. Permohonan pembatalan hanya dapat dilakukan di Cabang Muat;



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 38

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

- b. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pembatalan dengan melampirkan bukti pembayaran beserta identitas diri;
- c. Petugas mencetak bukti pembatalan melalui sistem penjualan sebagai bukti yang dipergunakan pada saat pengembalian *refund*.
- d. Pengguna jasa dapat memilih *refund* menggunakan metode transfer bank sesuai dengan ketentuan atau SOP yang berlaku di PT PELNI (Persero) setelah pembatalan;
- e. Pembatalan tidak dapat dilakukan dan tidak mendapat *refund* apabila dokumen bukti pembayaran dan dokumen pembatalan tidak dapat divalidasi sistem penjualan.

VIII. FLOWCHART & SERVICE LEVEL AGREEMENT

A. Proses Pengajuan Kerja sama/Kontrak dengan Mitra

1. Flowchart



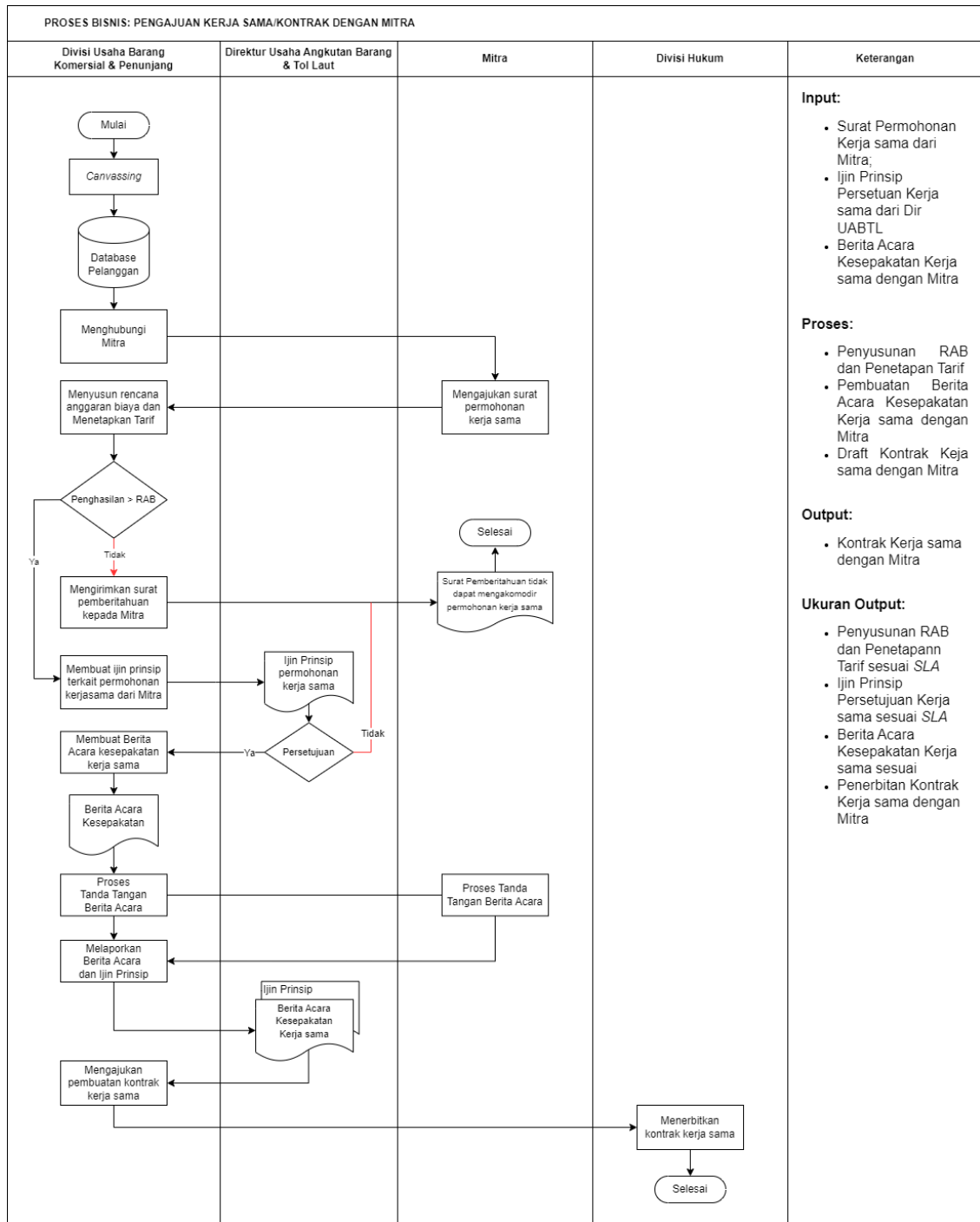
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 39

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :



2. Service Level Agreement

PRA PENJUALAN & PENGAJUAN KERJA SAMA/KONTRAK DENGAN



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 40

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

MITRA

No	Keterangan	SLA
1.	<i>Canvassing</i> dan <i>Database</i> Pelanggan	-
2.	Menghubungi Mitra	1 Hari
3.	Mitra membuat surat permohonan kerja sama	-
4.	Menyusun rencana anggaran biaya	2 Hari
5.	Melakukan analisa terkait permohonan kerja sama dan RAB	1 Hari
6.	Membuat ijin prinsip terkait permohonan kerja sama	1 Hari
7.	Membuat surat pemberitahuan permohonan kerja sama tidak dapat diakomodir	1 Hari
8.	Membuat berita acara kesepakatan kerja	2 Hari
9.	Menandatangani Berita Acara kesepakatan bersama Mitra	-
10.	Melaporkan Berita Acara dan Ijin Prinsip ke Dir. UABTL	1 Hari
11.	Mengajukan pembuatan kontrak kerja sama kepada Divisi Hukum	1 Hari
12.	Divisi Hukum menerbitkan kontrak kerja sama	Sesuai SOP Divisi Hukum



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

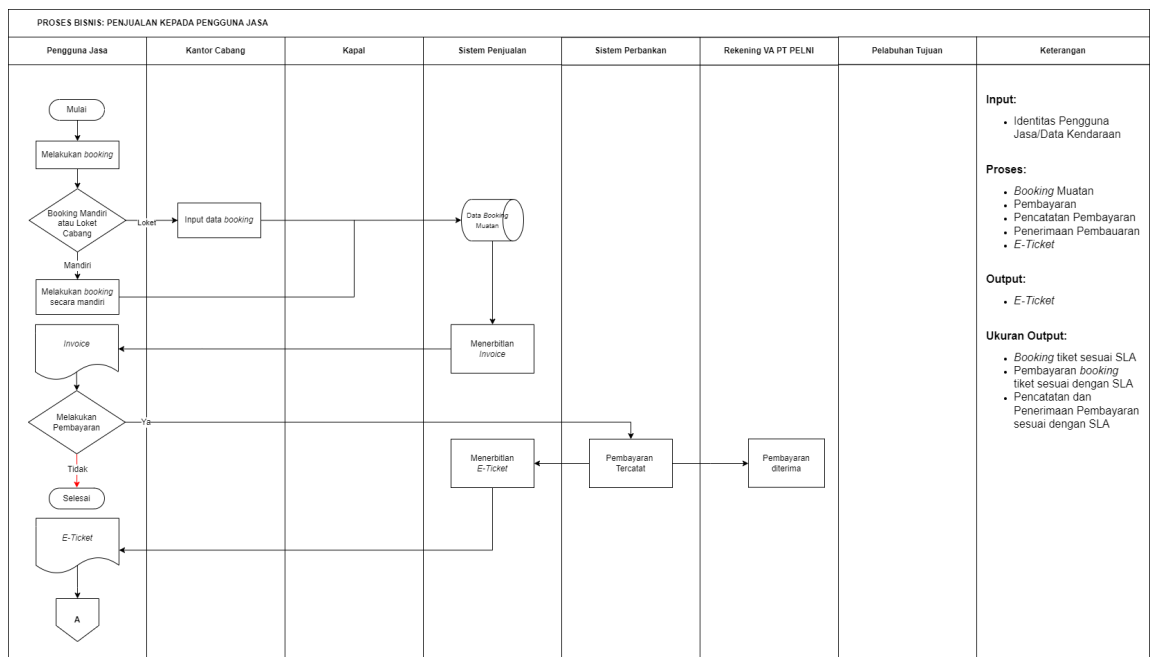
Halaman : 41

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

B. Proses Penjualan Kepada Pengguna Jasa



1.

Flowchart



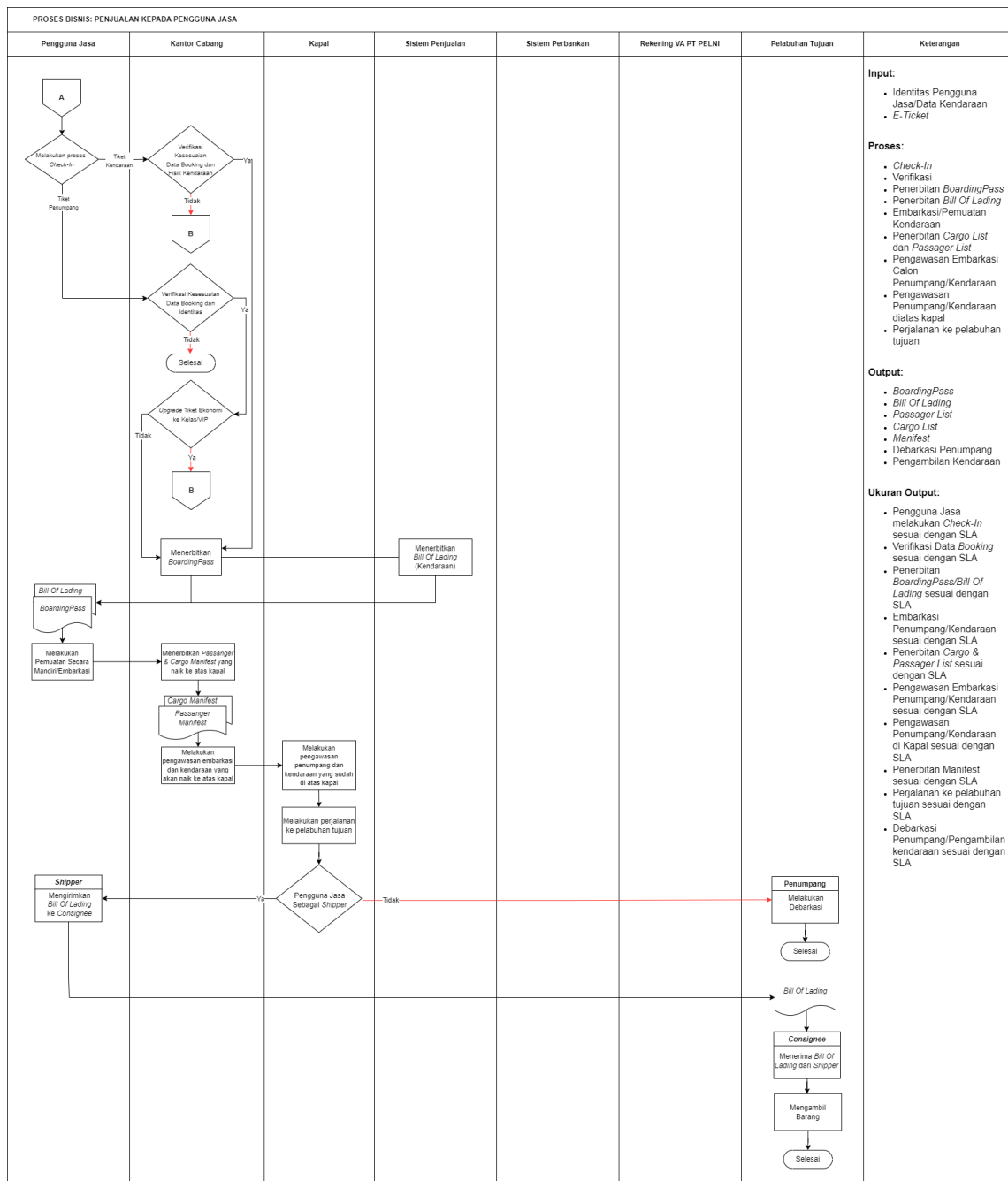
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 42

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :





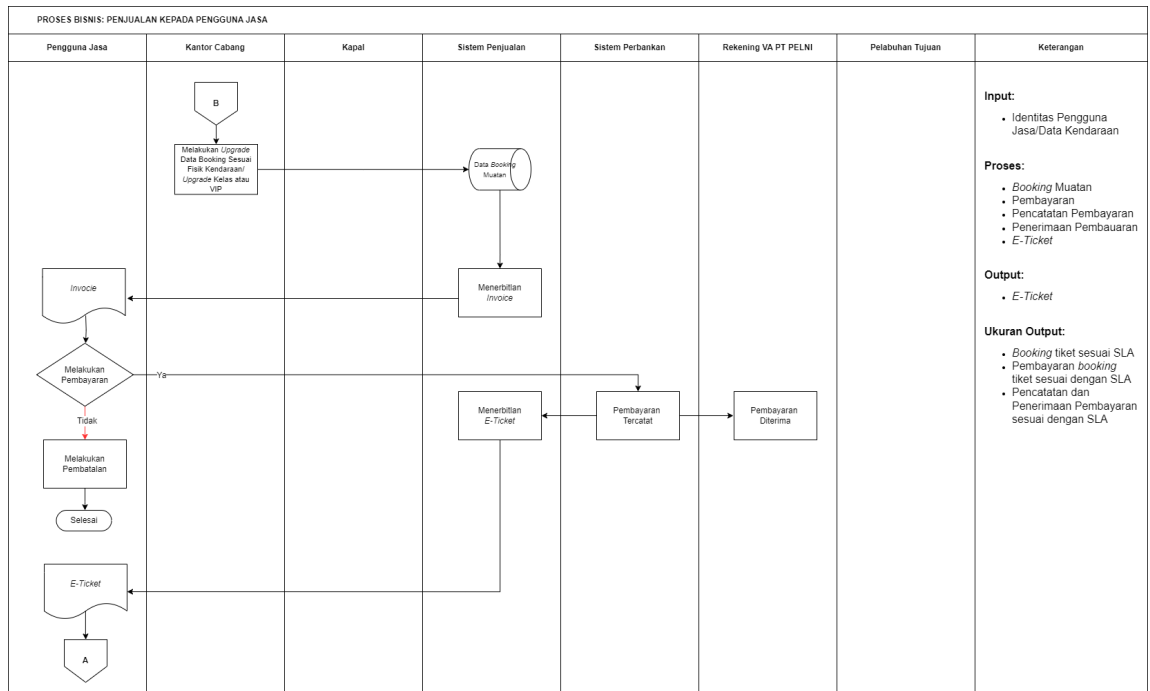
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 43

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :



2. Service Level Agreement

AKTIVITAS PENJUALAN KEPADA PENGGUNA JASA		
No	Keterangan	SLA
1.	Pengguna jasa melakukan <i>booking</i> sesuai kebutuhan tiket	-
2.	Pengguna jasa melakukan pembayaran atas <i>invoice</i> yang telah diterbitkan	1 Jam
3.	Sistem perbankan mencatat pembayaran	Otomatis jika dibayarkan
4.	Sistem penjualan menerbitkan <i>e-ticket</i>	Otomatis jika pembayaran lunas
5.	Pengguna jasa melakukan <i>check In</i>	Sesuai jadwal



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 44

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

		kapal
6.	Verifikasi kesesuaian data <i>booking</i> dan fisik kendaraan	Sesuai jadwal kapal
7.	Penerbitan <i>BoardingPass</i> dan <i>Bill Of Lading</i> untuk kendaraan	Otomatis setelah <i>Check-In</i>
8.	Pengguna jasa melakukan embarkasi/pemuatan mandiri	Sesuai jadwal kapal
9.	Penerbitan <i>Cargo</i> dan <i>Passenger Manifest</i> yang naik ke atas kapal	Sesuai jadwal kapal
10.	Melakukan pengawasan kegiatan embarkasi dan pemuatan kendaraan	Selama kegiatan
11.	Melakukan pengawasan penumpang dan kendaraan yang sudah naik ke atas kapal	Selama masa Voyage
12.	Melakukan perjalanan ke pelabuhan tujuan	Sesuai emplooi
13.	Penumpang melakukan debarkasi di pelabuhan tujuan	Sesuai jadwal kapal
14.	<i>Consignee</i> menerima <i>bill of lading</i> dan melakukan pengambilan muatan	Sesuai jadwal kapal



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 45

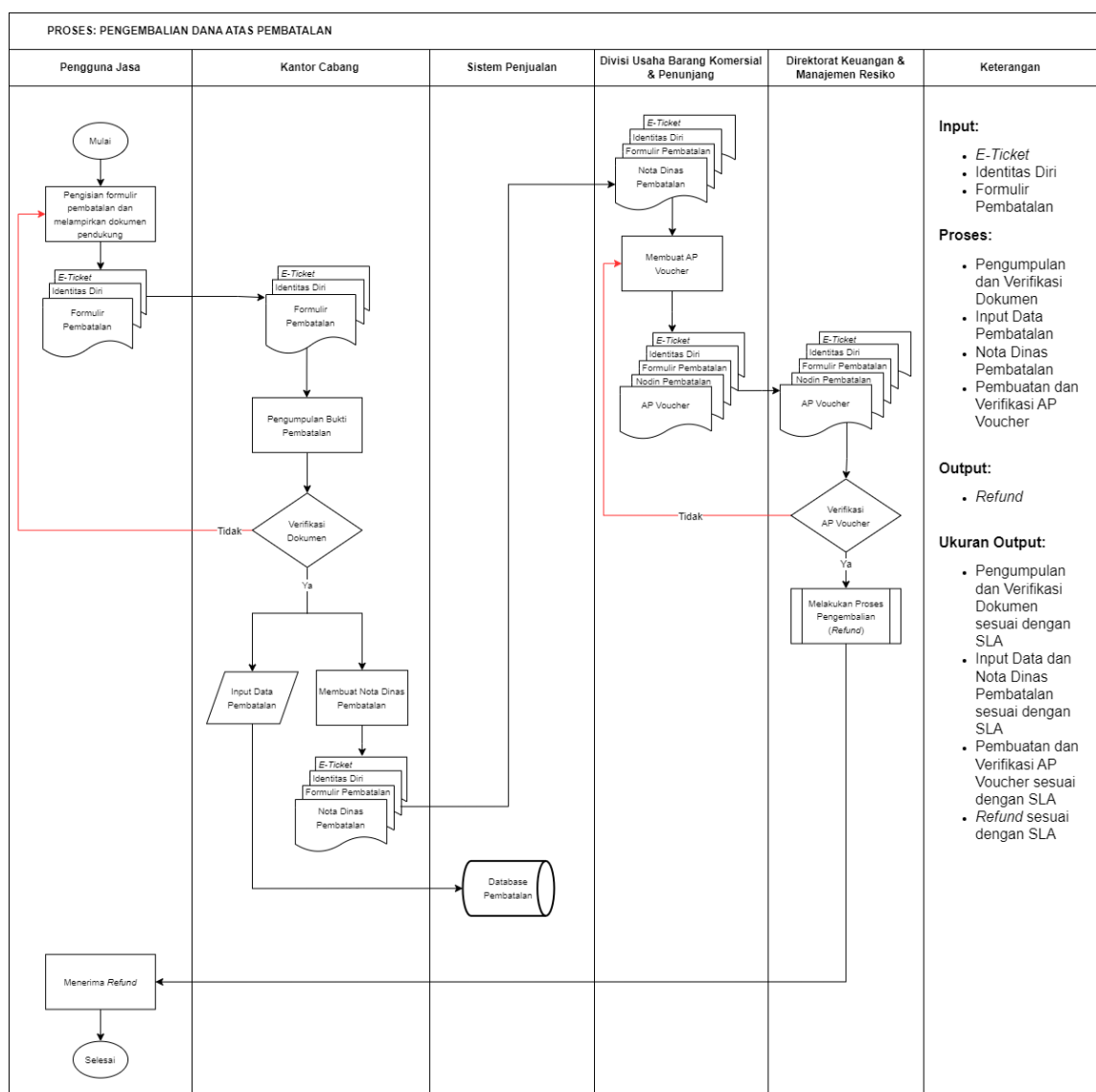
No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

C. Proses Pengembalian Dana atas Pembatalan

1. Flowchart



	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)	Halaman : 46 No.Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	--	---

2. Service Level Agreement

PENGEMBALIAN DANA ATAS PEMBATALAN		
No	Keterangan	SLA
1.	Mengisi formulir pembatalan	-
2.	Pengumpulan dan verifikasi dokumen pembatalan	1 Hari
3.	Input data pembatalan ke <i>database</i>	1 Hari
4.	Membuat nota dinas pembatalan	1 Hari
5.	Membuat AP Voucher	2 Hari
6.	Verifikasi AP Voucher	2 Hari
7.	Melakukan proses <i>Refund</i>	20 Hari



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 47

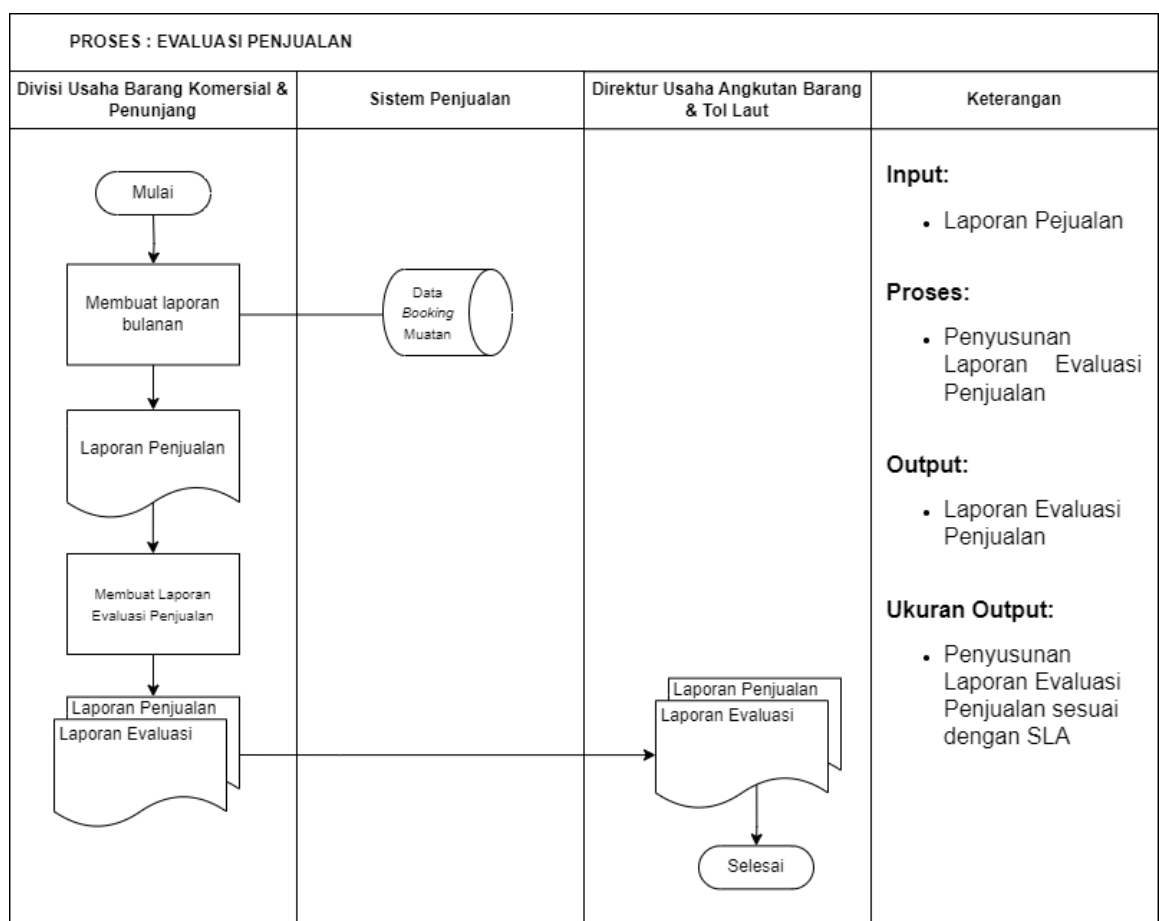
No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

D. Evaluasi Penjualan

1. Flowchart



2. Service Level Agreement

AKTIVITAS EVALUASI PENJUALAN		
No	Keterangan	SLA
1.	Membuat laporan bulanan	1 Hari
2.	Melakukan evaluasi terhadap laporan penjualan	2 Hari
3.	Membuat laporan evaluasi penjualan	2 Hari



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 48

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

IX. LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Serah Terima Kendaraan

FORM SERAH TERIMA KENDARAAN

DATA KENDARAAN			
Nama Pengirim		Merk	
No Plat Kendaraan		Jenis Kendaraan	
Kode Booking		Golongan Kendaraan	
Nama Kapal		Tanggal Berangkat	
KONDISI FISIK KENDARAAN			
1	Bemper Depan	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
2	Bemper Depan (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
3	Lampu Depan (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
4	Lampu Sen Depan (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
5	Pintu Depan (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
6	Pintu Belakang (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
7	Kap Mesin	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
8	Kaca Spion (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
9	Kaca Depan	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
10	Kaca Belakang	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
11	Lampu Belakang (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
12	Lampu Sen Belakang (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
13	Lampu Rem (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
14	Body Depan (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
15	Body Belakang (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
16	Roda Depan (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
17	Roda Belakang (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
18	Bemper Belakang	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
19	Bemper Belakang (L/R)	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
20	Kap Bagasi	☐ Baik ☐ Lecet ☐ Rusak	
Catatan/Tambahan:			
Hari/Tanggal Pengecekan :			Mengetahui,
Pengirim	Petugas Pengecekan	Pihak Kapal	

Keterangan :

L = Kiri

R = Kanan



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 49

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Lampiran 2. Formulir Pembatalan

FORMULIR PEMBATALAN

Nama	
Alamat	
Nomor Telepon	
Email	
Dengan ini mengajukan Pembatalan ☐ Tiket Penumpang ☐ Tiket Kendaraan Kode Booking	
Bea pengembalian agar dapat dikirimkan melalui Nama Bank Nomor Rekening Pemilik Rekening	
Jumlah Bea yang dikembalikan (diisi oleh petugas)	
Persyaratan dan Ketentuan 1. Pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) H-7 s/d H-5 sebelum kapal sandar, maka pengguna jasa mendapat <i>refund</i> sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif dasar tiket; 2. Pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) H-4 s/d H-3 sebelum kapal sandar, maka pengguna jasa mendapat <i>refund</i> sebesar 50% (lima puluh persen) dari tarif dasar tiket; 3. Pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) H-2 s/d H-1 sebelum kapal sandar, maka pengguna jasa mendapat <i>refund</i> sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari tarif dasar tiket; 4. Pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) saat kapal sandar, pengguna jasa tidak mendapat refund dari tarif tiket; 5. Bea Pengembalian tiket akan ditransfer ke rekening sebagaimana tertulis diatas paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak permohonan pembatalan diterima PT PELNI (Persero) Kantor Pusat.	
Jakarta, dd mm yyyy Ttd Nama Pemohon Petugas Loket Ttd Nama Petugas Nrp	



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 50

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Lampiran 3. Cargo Manifest

CARGO MANIFEST

No. x x x x x x x x x x x

Cabang :

Alamat :

Dimuat dengan kapal	:		ETD	:	
Pelabuhan Berangkat	:		Pelabuhan Tujuan	:	

No	Merk	Golongan	Nomor Plat	Keterangan
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

Closing Time: xx.xx WIB

Closing Date: dd mm yyyy

Dimuat :

Tanggal :

Jam :

PT PELNI (Persero)

Kantor Cabang

Ttd

Nama

Nrp



Halaman : 51

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

[illegible]



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 52

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Lampiran 5. Invoice

INVOICE

Nomor : xxxxxxxxxxxxxx

Untuk informasi pembayaran atau informasi lainnya bisa hubungi Call Center PT PELNI (Persero) di : 162 / (021)162

Terimakasih atas pemesanan Anda melalui Internet Reservation PT PELNI (Persero)

Kode pembayaran anda : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Kode pemesanan anda : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Batas waktu pembayaran untuk pemesanan tiket ini paling lambat : **Hari, DD MM YYYY, xx.xx WIB**

Data Pemesan	
Nama	: Raihan
Alamat	: Surabaya
Telp	: 123456789
Email	: raihan@x.com

Data Perjalanan			
Tanggal	Nama Kapal	Berangkat	Tiba
Hari, DD MM YYYY	KM XXXXXXX	Hari, DD MM YYYY] xx.xx WIB PELABUHAN ASAL,	Hari, DD MM YYYY] xx.xx WIB PELABUHAN TUJUAN,

** Waktu Berangkat dan Tiba Berdasarkan Zona Waktu Lokal

IDENTITAS PENUMPANG

Data Penumpang				
Nama Penumpang	Nomor Identitas	Jenis Penumpang	Golongan Penumpang	DECK/CABIN-SEAT
Raihan	3768743587345943	Dewasa	Ekonomi	5 / Eko - 20
Hadynata	3478934987598734	Dewasa	Ekonomi	5 / Eko - 21

IDENTITAS KENDARAAN

Data Kendaraan				
Nama Pengirim	Nama Penerima	Jenis Kendaraan	Golongan Kendaraan	Nomor Polisi
Hadynata	Raihan	Mobil	III A - Mobil sampai dengan 2.000cc	B 7654 IKN

RINCIAN HARGA

Tiket	Tipe	Gol	Jumlah	Pas Pelabuhan	Harga	Total Harga
Penumpang	Dewasa	Ekonomi	2	Rp. 25.000,-	Rp. 300.000,-	Rp. 650.000,-
Kendaraan	Mobil	3A	1	Rp. 50.000,-	Rp. 2.000.000,-	Rp. 2.050.000,-
PPN						Rp. 270.000,-
PPN Dibebaskan *)						(Rp. 270.000,-)
JUMLAH TOTAL						Rp. 2.700.000,-

- Silahkan melakukan pembayaran melalui Mitra yang Anda pilih sesuai batas waktu pembayaran yang telah ditentukan.
- PPN dibebaskan berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 49 Tahun 2022



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 53

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

KETENTUAN UMUM

1. Pemesan wajib mengecek kembali data perjalanan, data penumpang, data kendaraan, jenis dan golongan serta harga sebelum melakukan pembayaran. Apabila terdapat kesalahan pemesanan dan telah dilakukan pembayaran, kerugian yang ditimbulkan akan menjadi tanggung jawab Pemesan.
2. Pembayaran dapat dilakukan dengan membayar langsung melalui kode pembayaran *Virtual Account* : xxxxxxxxxxxxxxxx.
3. Pembayaran dilakukan paling lambat 1 jam setelah pemesanan (DD MM YYYY, xx.xx WIB).
4. Apabila pembayaran tidak dilakukan sampai dengan batas waktu yang ditentukan, pemesanan akan batal secara otomatis, maka perlu untuk melakukan pemesanan kembali.
5. Dilarang membawa/mengirim muatan berbahaya (*Dangerous Goods*) yang telah diatur dalam Peraturan Negara.
6. PT. PELNI (Persero) menyatakan bahwa *invoice* ini menunjukkan harga sebenarnya dari data yang diuraikan dan bahwa semua keterangan adalah benar dan tepat.
7. *Invoice* ini dihasilkan oleh sistem dan tidak memerlukan tanda tangan.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 54

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Lampiran 6. *E-Ticket*



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 55

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Bukti Pembayaran Tiket PELNI dicetak oleh : pln, pelni sqv

Bukti Pembayaran ini harus sesuai dengan kartu identitas (KTP, SIM atau Passport)



Kode Booking : ZZ1234



PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA
Alamat : Jl. Gajah Mada No. 14, Jakarta Pusat,
10130 DKI Jakarta, Indonesia
NPWP : 01.001.637.6-093.000
NITKU : 0100163 76093000000000

Pemesanan

Nomor Telpn Pemesan	081111111111
Waktu Cetak	dd/mm/yyyy xx:xx
Nama Petugas	Raihan Hadyanta

Jadwal Keberangkatan

Kapal	KM XXX
Voyage	
Tgl/Jam Keberangkatan	dd/mm/yyyy xx:xx
Tgl/Jam Tiba	dd/mm/yyyy xx:xx
Embarkasi	Pelabuhan Berangkat
Debarkasi	Pelabuhan Tujuan

IDENTITAS PENUMPANG

Nomor	Barcode	Nama	Nomor Identitas	Jenis Kelamin	Jenis Penumpang	Gol. Pnp	Umur	Nomor Cabin
1		ANANG	3535353535350001	PRIA	DEWASA	EKO	43	60091-
2		LATIFAH	3535353535350001	WANITA	DEWASA	EKO	35	60092-

IDENTITAS KENDARAAN

Nomor	Barcode	Jenis Kendaraan	Golongan Kendaraan	Nomor Polisi	Pengirim ; Telp	Penerima ; Telp
1		MOBIL KELUARGA	III A, Mobil sampai dengan 2.000cc	B.1234 NDX	ANANG : 081111111111	ANANG : 081111111111

RINCIAN HARGA

Tiket	Tipe	Gol	Jumlah	Pas Pelabuhan	Harga	Total Harga
Penumpang	Dewasa	Ekonomi	2	Rp. 25.000,-	Rp. 500.000,-	Rp. 650.000,-
Kendaraan	Mobil	III A	1	Rp. 50.000,-	Rp. 2.000.000,-	Rp. 2.050.000,-
PPN						Rp. 270.000,-
PPN Dibebaskan *)						(Rp. 270.000,-)
JUMLAH TOTAL						Rp. 2.700.000,-

*) PPN dibebaskan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2022



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL PT PELNI (PERSERO)

Halaman : 56

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Syarat & Ketentuan :

1. **E-Ticket** atau bukti pembayaran ini tidak berlaku sebagai **tiket** untuk naik ke atas kapal dan **wajib ditukar menjadi tiket/boarding pass** di **Cabang/Pelabuhan keberangkatan** mulai dari 24 jam sebelum keberangkatan kapal.
2. Kode booking yang tertera pada bukti pembayaran adalah bersifat rahasia, PT PELNI (Persero) tidak bertanggung jawab apabila terjadi penyalahgunaan kode booking yang digunakan pihak lain.
3. PT PELNI (Persero) tidak bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat pembatalan / keterlambatan calon penumpang.
4. Pengguna jasa dapat melakukan pembatalan untuk tiket penumpang dan kendaraan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Apabila booking dan bayar melalui sistem penjualan langsung maka pembatalan hanya dapat dilakukan di Cabang muat;
 - b. Apabila booking dan bayar melalui loket maka pembatalan hanya dapat dilakukan di loket yang sama;
 - c. Permohonan pembatalan tiket hanya dapat dilakukan apabila e-ticket belum dilakukan proses check-in.
 - d. Apabila pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) **H-7 s/d H-5 sebelum kapal sandar**, maka pengguna jasa mendapat refund sebesar **75% (tujuh puluh lima persen)** dari tarif dasar tiket dan 25% (dua puluh lima persen) sisanya diakui sebagai penghasilan PT PELNI (Persero);
 - e. Apabila pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) **H-4 s/d H-3 sebelum kapal sandar**, maka pengguna jasa mendapat refund sebesar **50% (lima puluh persen)** dari tarif dasar tiket dan 50% (lima puluh persen) sisanya diakui sebagai penghasilan PT PELNI (Persero);
 - f. Apabila pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) **H-2 s/d H-1 sebelum kapal sandar**, maka pengguna jasa mendapat refund sebesar **25% (dua puluh lima persen)** dari tarif dasar tiket dan 75% (tujuh puluh lima persen) sisanya diakui sebagai penghasilan PT PELNI (Persero);
 - g. Apabila pembatalan dilakukan setelah pembayaran lunas 100% (seratus persen) **saat kapal sandar**, pengguna jasa **tidak mendapat refund** dari tarif tiket.
5. Bagi penumpang dengan **kondisi hamil lebih dari 7 (tujuh) bulan** tidak diijinkan untuk berlayar.
6. Penumpang dilarang berjudi, mengkonsumsi minuman keras, berdagang di atas kapal, dan membawa barang-barang terlarang selama pelayaran.
7. Barang-barang terlarang yang dimaksud adalah sebagai berikut:
 - a. Binatang;
 - b. Tanaman yang dilarang oleh Karantina Pelabuhan;
 - c. Narkotika psikotropika dan zat aditif lainnya;
 - d. Senjata api dan senjata tajam;
 - e. Semua barang-barang yang mudah terbakar/meledak;
 - f. Semua barang-barang berbau busuk, amis atau karena sifatnya dapat mengganggu/merusak kesehatan dan mengganggu kenyamanan penumpang lainnya;
 - g. Barang yang menurut pertimbangan petugas boarding atau pemeriksa bagasi karena keadaan dan ukuran berat/volume melebihi batas ketentuan bagasi;
 - h. Barang yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan.
8. Setiap penumpang dapat membawa barang bagasi cuma-cuma **maksimal 40 (empat puluh) kg** dengan **dimensi maksimal 70x40x35 cm**.
9. Setiap kelebihan barang bawaan sebagaimana ketentuan diatas maka dikenakan **tarif Over Bagasi/ Bagasi Lebih** yaitu **maksimal 40 (empat puluh) kg** dengan **dimensi maksimal 70x40x35 cm** dan barang bawaan penumpang yang melebihi ketentuan **Over Bagasi/ Bagasi Lebih** maka dianggap sebagai **Muatan** sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Tarif **Over Bagasi/ Bagasi Lebih** dikenakan **per kilogram (kg)** yang diatur dalam Peraturan Perusahaan.
11. PT PELNI (Persero) tidak bertanggung jawab atas hilang/rusaknya tiket dan barang-barang bawaan penumpang.
12. Penumpang diharapkan untuk mengikuti perubahan waktu keberangkatan kapal yang mungkin terjadi dan **selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum keberangkatan kapal sudah berada di terminal penumpang**.
13. Kendaraan diharapkan untuk mengikuti perubahan waktu keberangkatan kapal yang mungkin terjadi dan **selambat-lambatnya 6 (enam) jam sebelum keberangkatan kapal sudah berada di terminal kendaraan**.
14. Informasi syarat dan ketentuan yang berlaku dapat diperoleh di Kantor Cabang PT PELNI (Persero) atau website www.pelni.co.id.
15. Informasi Pengaduan dapat menghubungi call center PT PELNI (Persero) dinomor **162/021-162** atau melalui Whatsapp di nomor **0811-1621-162**.



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 57

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Lampiran 7. *Shipping Instruction*



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 58

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

SHIPPING INSTRUCTION

Nomor : xxxxxxxxxxxxxxxxx

Cabang :

Alamat :

Kepada,
PT.PELNI (PERSERO)

1.	Tanggal	:			
2.	Nama Shipper	:			
3.	Actual Shipper	:			
	a. Alamat	:			
	b. Telephone / Handphone	:			
	c. E-mail	:			
4.	Nama Consignee	:			
5.	Notify Party (Actual Consignee)	:			
	a. Alamat	:			
	b. Telephone / Handphone	:			
	c. E-mail	:			
6.	Pengangkutan	:	Langsung		
	Langsung	:	Nama Kapal	Pelabuhan Berangkat & ETD	Pelabuhan Tujuan & ETA
			KM. Xxxx	Nama Pelabuhan - DD-MM-YYY, xx:xx WIB	Nama Pelabuhan - DD-MM-YYY, xx:xx WIB
8.	Pola Angkutan Ke Kapal	:	Port		
9.	Pola Angkutan Dari Kapal	:	Port		
10.	Jenis Muatan	:	Kendaraan		
11.	Total Uang Tambang (Freight)	:	Rp. X.XXX.XXX,-		
12.	Term Pembayaran	:	Lunas 100%		

No	Jenis Kendaraan	Golongan Kendaraan	Quantity (Unit)	Nomor Polisi	Berat (Ton)	Volume (m ³)	Keterangan (Kosong/Isi)
1	MOBIL	III A - Mobil sampai dengan 2.000cc	1	AB 1234 CD	2	6	Kosong

#Pengirim#





**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENJUALAN KAPAL RORO KOMERSIAL
PT PELNI (PERSERO)**

Halaman : 59

No.Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Lampiran 8. Bill of Lading

BILL OF LADING

No. : XXXXXXXXXXXXXXXX

Shipper / Pengirim : XXXXXXXXXXXX
Consignee / Penerima : XXXXXXXXXXXX
Notify Party : XXXXXXXXXXXX
Kapal : XXX-KM. Xxx
Tujuan : XXX-TANJUNG PRIOK
ETD : DD-MM-YYYY
xx.xx WIB

Nomor	Jenis Kendaraan	Golongan Kendaraan	Nomor Polisi	Keterangan (Kosong/Isi)	Unit
1	Mobil	III A, Mobil sampai 2.000cc	B 8732 BSC	Isi	1
Unit Menurut Tarif		Uang Satuan	Jumlah Uang Tambang	Rincian Biaya	Harus dibayar sebelum penyerahan muatan di pelabuhan tujuan
				Jumlah Uang Tambang (UT) Biaya Tambahan dari UT karena pembayaran kemudian	
				Uang Dokumen / Materai Biaya lain-lain Reduksi(,)	
				Ongkos Pelabuhan Pemuatan Ongkos Pelabuhan Tujuan Sewa Container	
				Total	
Jumlah yang harus dibayar di Pelabuhan Pemuatan					
Terbilang :					

Yang berlaku bagi surat muatan ini adalah Hukum Indonesia, sesuai dengan peraturan-peraturan dalam Pasal 400 Kitab Undang Undang Hukum Dagang (KUHD)

For And on Behalf

