

## BNCT FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs)

### Registrasi Pengguna Jasa Baru

Q: Bagaimana proses pendaftaran pengguna jasa baru?

A: Pengguna jasa dapat mengikuti menghubungi *customer care* dan akan dipandu dan dimasukkan data-datanya oleh tim *customer care* BNCT.

### Jadwal Kapal

Q: Bagaimana cara mengetahui jadwal kapal?

A: Pengguna jasa dapat melihat [Single Web Portal - BNCT \(bnct-id.com\)](http://bnct-id.com) dengan memilih menu *Vessel Schedule*.

Q: Bagaimana cara mengetahui jadwal open stack?

A: Pengguna jasa dapat melihat [Single Web Portal - BNCT \(bnct-id.com\)](http://bnct-id.com) dengan memilih menu *Vessel Schedule*.

### Jalur Merah dan Karantina

Q: Bagaimana melihat pengiriman data SPJM dan Karantina ke TPFT Graha?

A: Pengguna jasa dapat mengecek datanya di sistem dari menu track & trace - Graha monitoring (SPJM), jika data ada tinggal penarikan oleh Graha Segara. Jika data tidak ada, silakan clearance di menu document - *self clearance* SSM QC. Jika ada kendala terkait clearance data bisa menghubungi team IT Helpdesk BNCT di +62 811-6045-225.

### Data Tidak Muncul di Web Portal

Q: Bagaimana bila jumlah container di Delivery Order (DO) tidak sesuai dengan jumlah container di Surat Perintah Pengeluaran Barang (SPPB)?

A: Lakukan cek jumlah container yang di-upload, apakah sudah sesuai atau belum dengan jumlah container yang di SPBB. Pastikan jumlah container dan nomor container sama apabila tidak sama harus disesuaikan dengan jumlah container yang di SPPB.

Q: Bagaimana jika Delivery Order (DO) / Coparn tidak ditemukan?

A: Pastikan DO sudah diupload di INSW dan sukses mengirimkan data ke TPS online. Untuk coparn pastikan data coparn sudah diupload oleh pelayaran atau container operator.

## **Keuangan dan Invoice**

Q: Bagaimana jika invoice tidak bisa dicetak?

A: Hal ini sering terjadi pada customer baru, team IT akan mengecek di internal BNCT, apakah data sudah terdapat datanya di system BNCT. Demikian juga halnya jika terjadi untuk existing customer.

Q: Bagaimana bila tidak bisa melakukan clearance SPPB dan NPE?

A: Pastikan nomor SPPB dan NPE sudah sesuai dengan dokumennya. Apabila tidak sesuai, pengguna jasa dapat melakukan konfirmasi dengan team Bea Cukai. Apabila dokumen sudah sesuai semua, namun tetap tidak bisa melakukan clearance, maka pengguna jasa melakukan konfirmasi ke team IT Helpdesk. Apabila ada NPE yang notul, maka pastikan sudah berubah di sistem.

## **Isu Operasional**

Q: Bagaimana melakukan Delivery batal muat?

A: Pengguna jasa harus memastikan sudah memiliki Surat Perintah Pengeluaran Barang Ekspor (SPPBE), sehingga bisa dilakukan delivery batal muat. Apabila ada alih kapal pindah terminal, pastikan NPE-nya sudah di notul untuk delivery-nya.

Q: Bagaimana bila pengguna jasa tidak bisa melakukan pembayaran karena gangguan jaringan perbankan atau sistem sedang bermasalah?

A: Mohon dicek notifikasi gangguan berapa lama. Apabila gangguan lama, Customer Care BNCT akan menyampaikan metode pembayaran dengan metode transfer. Pengguna jasa bisa melakukan pembayaran secara transfer manual ke rekening BNCT dengan nomor rekening di Bank Mandiri nomor 106-0099-9000-22, setelah itu tim BNCT akan mengecek untuk pelunasan transaksinya, bila sudah terbayar (lunas), pengguna jasa bisa mencetak SP2 dan Invoice dari akun web portal.

Q: Bagaimana cara melakukan tembus closing (extend closing)?

A: Di terminal A, pengajuan closing diajukan dari sistem web portal dan pengguna jasa dapat melakukan secara mandiri atas persetujuan pelayaran dan planner. Untuk pengajuan tembus closing di terminal B, pengguna jasa memberikan mengirim email ke petugas customer care (front office), kemudian petugas customer care, dengan persetujuan pelayaran dan planner,

akan memberikan kode bayar ke pengguna jasa. Pengguna jasa akan diberikan kode bayar untuk kegiatan tersebut. SP2 closing dicetak oleh petugas front office dan invoice bisa dicetak melalui web portal.

Q: Bagaimana cara melakukan penggantian nomor petikemas (*rename container*)?

A: *Rename container* terjadi dikarenakan terdapat ketidaksesuaian antara fisik container dengan data nomor container yang dikirim ke BNCT. Di terminal B, *rename container* akan dilakukan petugas front office yang bertugas, di Terminal A akan dilakukan oleh planner yang bertugas. Pengguna jasa dapat mengajukan permohonan rename container melalui email ke planner.

Q: Bagaimana cara melakukan Cancel Proforma Invoice?

A: Cancel proforma Invoice akan dilakukan secara mandiri oleh pengguna jasa melalui menu billing di web portal lalu pilih cancel proforma.

Q: Bagaimana cara registrasi customer yang sudah teregistrasi di salah satu terminal?

A: Pengguna jasa dapat menghubungi Care BNCT dengan nomor +62 853-6657-2949 dengan mempersiapkan dokumen NPWP.