

## LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



### PT CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Manufacture : Jl. Industri III No. 5, Utama, Cimahi  
Showroom : Jl. HMS Mintareja Sarjana Hukum, Baros, Cimahi  
Phone : (022) 6031900  
Website : [www.chitose.id](http://www.chitose.id)

#### PROSEDUR PENANGANAN ORDER MELALUI E- KATALOG & RETAIL

No. Dokumen : MKT.P.2

Revisi : N

Tgl.Efektif : 21 Juli 2025

#### PENYUSUN

#### YANG MENYETUJUI


Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
Aldy M. Taufik M.	E-Katalog, Brand & Market Research		Shinta S.	Manager Marketing	

#### DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

1.

DISTRIBUSI SALINAN TERKENDALI MELALUI PORTAL CHITOSE

[www.portal.chitose-indonesia.com](http://www.portal.chitose-indonesia.com)

	<b>PROSEDUR PENANGANAN ORDER MELALUI E-KATALOG &amp; RETAIL</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		KaBag MKT	N	Mgr MKT	21 Juli 2025

## 1. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur ini dimulai dari penerimaan order melalui e-Katalog maupun melalui retail mencakup Clearance Sale, Reguler, Tokopedia, YukShopping, dan Monotaro hingga produk diterima oleh pelanggan.

## 2. TUJUAN

- 2.1. Memastikan permintaan pelanggan ditangani dengan baik sesuai dengan persyaratan yang diminta oleh pelanggan
- 2.2. Memastikan kemampuan internal dalam memenuhi permintaan atau pesanan pelanggan
- 2.3. Memastikan bahwa permintaan pelanggan akan diproses di internal sesuai dengan tahapan dan jadwal yang sudah dijanjikan
- 2.4. Memastikan bahwa barang akan dikirim dan diterima sesuai dengan persyaratan yang diminta oleh pelanggan

## 3. DEFINISI

### 3.1. e-Katalog

Sistem informasi elektronik yang berisi daftar produk dan jasa yang dapat dibeli oleh instansi pemerintah.

### 3.2. Produk discontinue

Produk yang sudah tidak lagi diproduksi, dipasarkan, atau dijual oleh perusahaan karena berbagai alasan, baik strategis maupun operasional.

### 3.3. Slow Moving Product

Produk yang memiliki perputaran penjualan (sales turnover) yang lambat dalam periode waktu tertentu.

### 3.4. Produk G1

Produk cacat yang masih dapat diperbaiki dengan mengganti komponen tanpa menghilangkan fungsi pada produk tersebut (produk cacat layak pakai).

### 3.5. Produk Ex-Display

Produk yang telah digunakan sebagai display event atau pameran atau digunakan sebagai model untuk pembuatan katalog/pricelist.

### 3.6. Sample product

Contoh produk yang digunakan untuk kebutuhan konsumen, atau prototype sebelum dilakukan produksi masal.

### 3.7. Reguler Product

Produk utama yang diproduksi dan dipasarkan secara rutin oleh perusahaan, berdasarkan permintaan dan perputaran penjualan. Produk baru masih tersegel oleh dus.

## 4. KETENTUAN UMUM

1. Setiap order yang masuk dari customer harus diverifikasi meliputi jenis item, jumlah, spesifikasi dan harga yang disepakati.
2. Order dari pelanggan melalui e-Katalog diteruskan kepada Direct Holding (DH) sesuai wilayah order.
3. Pengecekan stok barang dilakukan oleh Sales Distribusi.

	<b>PROSEDUR PENANGANAN ORDER MELALUI E-KATALOG &amp; RETAIL</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		KaBag MKT	N	Mgr MKT	21 Juli 2025

4. Produk reguler yang akan dijual melalui clearance sale diberi diskon maksimal 25%
5. Produk yang dapat dijual melalui clearance sale mencakup:
  - a. Produk discontinue
  - b. Slow Moving Product
  - c. Produk G1
  - d. Produk Ex-Display
  - e. Sample product
  - f. Reguler Product
6. Apabila stok produk jadi yang diorder melalui Tokopedia, YukShopping maupun Monotaro tidak tersedia, maka harus dipastikan bahwa pelanggan sudah menyetujui lama waktu Pre-Order.
7. Apabila stok barang clearance sale tidak memenuhi kebutuhan pelanggan, maka arahkan ke pembelian reguler.

## 5. TANGGUNG JAWAB

### 5.1. Ka. Bag E-Katalog

- 5.1.1. Menerima order yang masuk melalui e-katalog
- 5.1.2. Memastikan DH yang ditunjuk memproses order pelanggan
- 5.1.3. Melakukan monitoring atas setiap order yang masuk melalui e-katalog hingga barang jadi diterima pelanggan.

### 5.2. Ka. Bag Brand & Marketing Research

- 5.2.1. Menyusun daftar produk jadi yang akan dimasukkan ke dalam list penjualan clearance sale.
- 5.2.2. Menerima order yang masuk melalui Tokopedia dan YukShopping
- 5.2.3. Melakukan withdraw saldo yang masuk melalui penjualan di Tokopedia
- 5.2.4. Melakukan monitoring atas setiap order yang masuk melalui Tokopedia dan YukShopping hingga barang jadi diterima pelanggan.

### 5.3. Event & Showroom

- 5.3.1. Menerima order yang masuk melalui penjualan Reguler/Clearance Sale/YukShoppin/Monotaro
- 5.3.2. Melakukan monitoring atas setiap order yang masuk melalui penjualan Reguler/Clearance Sale/YukShoppin/Monotaro.

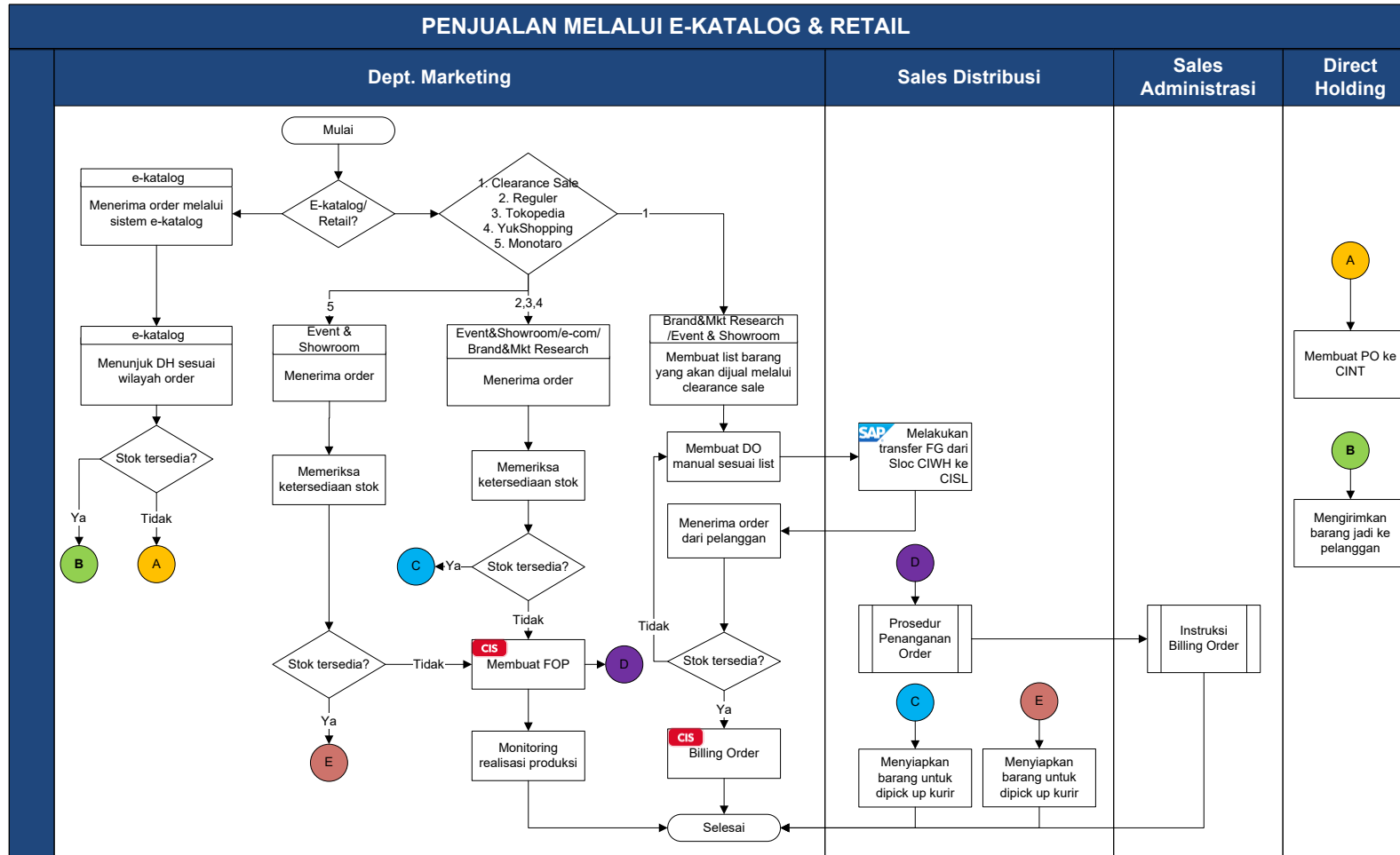
### 5.4. E-commerce


- 5.4.1. Menerima order yang masuk melalui Tokopedia
- 5.4.2. Melakukan monitoring atas setiap order yang masuk melalui Tokopedia

### 5.5. Manager Marketing

- 5.5.1. Memastikan seluruh proses penjualan baik melalui e-Katalog maupun melalui retail mencakup Clearance Sale, Reguler, Tokopedia, YukShopping, dan Monotaro sesuai dengan prosedur.

## 6. DIAGRAM PROSES




	<b>PROSEDUR PENANGANAN ORDER MELALUI E- KATALOG &amp; RETAIL</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		KaBag MKT	N	Mgr MKT	21 Juli 2025

## 7. Prosedur Detail (Penjelasan Diagram Proses Secara Lengkap)

Penjelasan Detail	PIC	Indikator Kinerja
7.1. Penjualan Melalui e-katalog		H+0
7.1.1. Bagian marketing menerima order di e-Katalog	<i>E-Katalog</i>	H+0
7.1.2. Menunjuk DH sesuai wilayah order	<i>E-Katalog</i>	
7.1.3. Melakukan pengecekan stock, apabila stok tersedia maka lanjut ke proses 7.1.5 apabila tidak tersedia, maka lanjut ke proses 7.1.4.	<i>Direct Holding</i>	
7.1.4. DH membuat PO ke Chitose dan lanjut ke Prosedur Penanganan Order Sales Distribusi	<i>Direct Holding</i>	
7.1.5. DH mengirimkan produk ke pelanggan.	<i>E-Katalog</i>	
7.1.6. Melakukan monitoring atas order pelanggan.		
7.2. Clearance Sale		
7.2.1. Membuat list barang yang akan dijual melalui clearance sale.	<i>Brand &amp; Marketing Research &amp; Event &amp; Showroom</i>	
7.2.2. Membuat Delivery Order manual untuk diberikan kepada bagian ekspedisi	<i>Sales Adm</i>	H+0
7.2.3. Bagian ekspedisi melakukan transfer barang dari SLoc CIWH ke CISL melalui SAP dengan t-code MIGO	<i>Ekspedisi</i>	H+0
7.2.4. Apabila ada order dari pelanggan, maka periksa ketersediaan stok.		
7.2.5. Apabila stock ada, maka melakukan pembuatan Kwitansi di CIS Web rangkap 2 ( 1 untuk customer, 1 diserahkan ke	<i>Event &amp; Showroom MKT Administrasi</i>	





	<b>PROSEDUR PENANGANAN ORDER MELALUI E-KATALOG &amp; RETAIL</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		KaBag MKT	N	Mgr MKT	21 Juli 2025

<p>Penanganan Order dan lanjut ke poin 7.5.7.</p> <p>7.5.7. Menyiapkan barang untuk dipick up oleh kurir</p> <p>7.5.8. Bagian Sales Administrasi menjalankan Instruksi Kerja Billing Order</p> <p>7.5.9. Monitoring sampai barang diterima oleh marketing YukShopping.</p> <p>7.6. Monotaro</p> <p>7.6.1. Menerima informasi pemesanan dari marketing Monotaro</p> <p>7.6.2. Memeriksa ketersediaan stok kepada bagian Sales Distribusi</p> <p>7.6.3. Jika stok ada, maka marketing Monotaro menerbitkan PO dan dikirimkan ke marketing Chitose</p> <p>7.6.4. Jika stok tidak ada, maka konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan terkait dengan lama waktu Pre-Order. Apabila pelanggan setuju, maka membuat FOP</p> <p>7.6.5. Monitoring realisasi produksi.</p> <p>7.6.6. Bagian Sales Distribusi menjalankan prosedur Penanganan Order dan lanjut ke poin 7.6.7</p> <p>7.6.7. Melakukan koordinasi dengan bagian Ekspedisi untuk pemesanan jasa angkutan dan pengiriman produk jadi.</p> <p>7.6.8. Bagian Sales Administrasi menjalankan Instruksi Kerja Billing Order.</p>	<p><i>Expedisi</i></p> <p><i>Sales Adm</i></p> <p><i>Event &amp; Showroom</i></p> <p><i>Event &amp; Showroom</i></p> <p><i>Event &amp; Showroom</i></p> <p><i>Event &amp; Showroom</i></p> <p><i>Event &amp; Showroom</i></p> <p><i>Event &amp; Showroom</i></p> <p><i>Sales Distribusi</i></p> <p><i>Event &amp; Showroom</i></p> <p><i>Sales Adm</i></p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p style="text-align: center;">H+0</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
---	--	--

	<b>PROSEDUR PENANGANAN ORDER MELALUI E-KATALOG &amp; RETAIL</b>	<b>Direvisi Oleh</b>	<b>Revisi</b>	<b>Disetujui oleh</b>	<b>Tgl. Efektif</b>
		<b>KaBag MKT</b>	<b>N</b>	<b>Mgr MKT</b>	<b>21 Juli 2025</b>

## 8. KETENTUAN KHUSUS

-

## 9. RECORD

- 9.1. Purchase Order (PO)
- 9.2. Fix Order Pelanggan (FOP)
- 9.3. Delivery Order

## 10. LAMPIRAN

## 11. REFERENSI

- 11.1. ISO-9001:2015, Element: 9.1.2 Kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*)
- 11.2. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT.CINT
- 11.3. Permenkes No. 20 tahun 2017: Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik