

## LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



**PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.**

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi

<b>Judul :            PROSEDUR PENANGANAN ORDER (P-PO)</b>			<b>No. Dokumen            : MKT.P.1</b>		
			<b>Revisi                        : 5</b>		
			<b>Tgl.Efektif                : 27 November 2017</b>		
<b>PENYUSUN</b>			<b>YANG MENYETUJUI</b>		
<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tandatangan</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tandatangan</b>
<i>Lukito A.</i>	<i>Sales Ass. Mgr</i>		<i>Timotius J.P</i>	<i>Direktur MKT.</i>	

### DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

--	--

### DISTRIBUSI SALINAN CINT INTRANET ISO

<input type="checkbox"/> BOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL MANAGER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL PIC DEPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CMS/ PPD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--

CAP ASLI / SALINAN DI SINI

--

CAP TERKENDALI / TIDAK TERKENDALI DI SINI

--

CAP KADALUARSA DI SINI

Penerima Salinan Terkendali

Garis Bawah Menunjukkan Pemegang Dokumen ini



PROSEDUR PENANGANAN O R D E R (P-PO)	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MKT MGR	3	MKT Director	01 Juni 2008
	ASS MGR	4	MKT Director	01 Jan 2015
	ASS MGR	5	MKT Director	27 Nov 2017

## 1. RUANG LINGKUP

Proses yang berhubungan dengan permintaan pelanggan. Permintaan tersebut mulai dari purchase order , kontrak kerjasama sampai yang sangat rinci yaitu tender.

## 2. TUJUAN

Prosedur ini dimaksudkan untuk memastikan persyaratan pelanggan terdefinisi dan memastikan kemampuan internal dalam memenuhi permintaan atau pesanan pelanggan.

## 3. DEFINISI

### 3.1. Purchase Order (PO)

Adalah permintaan pembelian produk PT. Chitose Internasional Tbk dari buyer dalam negeri dan buyer luar negeri.

### 3.2. Konfirmasi Purchase Order (KPO)

Adalah kesepakatan atas persyaratan yang disetujui oleh PT.Chitose Internasional Tbk dan pelanggan termasuk didalamnya hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 3.3. Penyimpangan (Amandemen Kontrak)

Adalah hak-hak yang dikarenakan tidak dapat dipenuhinya oleh salah satu pihak ataupun kedua belah pihak sehingga telah menyimpang dari isi dan ketentuan kontrak yang telah dibuat sebelumnya.

## 4. KETENTUAN UMUM

- 4.1. Semua data yang diperlukan dalam prosedur ini harus jelas dan lengkap.
- 4.2. Mulai dan masa berlakunya kontrak ditentukan di dalam masing-masing kontrak yang telah disepakati.
- 4.3. Bila terjadi penyimpangan isi perjanjian kerjasama baik dari pihak PT. Chitose Internasional Tbk maupun pihak pelanggan, maka hal ini diatur dalam **Instruksi Kerja Amandemen Kontrak**.
- 4.4. Prosedur ini berlaku mulai pada saat diterimanya permintaan atau order dari pelanggan.
- 4.5. Bentuk dari kontrak penjualan disesuaikan dengan tingkat kepentingan antara pelanggan dan PT. Chitose Internasional Tbk. Bentuk kontrak tersebut bisa berupa Konfirmasi Purchase Order atau Perjanjian Kerjasama atau bentuk-bentuk lain yang sifatnya mengikat kedua belah pihak.
- 4.6. Informasi terhadap kesanggupan PT. Chitose Internasional Tbk kepada pelanggan dapat berupa tulisan,(surat, fax, e-mail) dan lisan (telepon, pembicaraan)
- 4.7. Semua bentuk kontrak yang terjadi harus terdokumentasi dan disetujui oleh kedua belah pihak.
- 4.8. Bentuk kontrak dapat berupa Konfirmasi Purchase Order, Proforma Invoice, Kontrak Jual Beli atau bentuk-bentuk lain yang sifatnya mengikat kedua belah pihak.
- 4.9. Untuk Distributor lokal bentuk kontrak cukup berupa PO (purchase Order) sedangkan untuk konsumen non Distributor bentuk kontrak disesuaikan dengan kebutuhan.

## 5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Assistant Manager Domestic Sales dan Assistant manager International Sales bertanggung jawab atas Pelaksanaan Prosedur ini.
- 5.2. Sales Distribution bertanggung jawab terhadap penerimaan order dari dalam negeri
- 5.3. Export –Import Follow Up bertanggung jawab terhadap penerimaan order dari customer luar negeri.

## 6. PROSES



PROSEDUR PENANGANAN ORDER (P-PO)	Direvisi oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
	MKT MGR	3	MKT Director	01 Juni 2008
	ASS MGR	4	MKT Director	01 Jan 2015
	ASS MGR	5	MKT Director	27 Nov 2017

- 6.1. Mengidentifikasi persyaratan pelanggan melalui order yang masuk, mencakup persyaratan spesifikasi produk standar atau tidak standar, jumlah order, harga produk dan waktu pengiriman. Persyaratan terdefinisi ? Jika Ya lanjutkan dengan proses 6.2, jika tidak lanjutkan dengan proses 6.3.
- 6.2. Melakukan tinjauan persyaratan, mengenai kemampuan perusahaan dalam memenuhi apa yang dipersyaratkan pelanggan mencakup verifikasi ketersediaan stock apabila produk standar, kemampuan internal apabila jumlah stock kurang atau stock tidak ada, Kemampuan bagian – bagian terkait untuk penyediaan produk apabila spesifikasi produk tidak standar.
- 6.3. Konfirmasi dengan pelanggan mengenai kelengkapan order dan kejelasan persyaratan. Kembali ke proses 6.1.
- 6.4. Informasi kepada pelanggan mengenai kesanggupan maupun ketidaksanggupan internal dalam memenuhi persyaratan pelanggan.
- 6.5. Apakah ada perubahan kontrak jika ya lakukan amandemen kontrak. lanjutkan dengan proses 6.2. jika tidak lanjutkan dengan proses 6.6
- 6.6. Realisasi order
- 6.7. Selesai

## 7. KONDISI KHUSUS

- 7.1. Prosedur ini berjalan bergantung pada tingkat kepentingan dari pelanggan dan diharapkan tidak melebihi waktu yang diharapkan oleh pelanggan. Apabila pelanggan distributor tidak menentukan waktu pengiriman order maka PT. Chitose Internasional Tbk yang akan merencanakan pengiriman sesuai dengan kemampuan internal.

## 8. RECORD

- 8.1. PO
- 8.2. Rencana Order Pelanggan

## 9. LAMPIRAN

-

## 10. REFERENSI

- 10.1. ISO-9001:2015, Element : 8.2.1 Komunikasi pelanggan (**Customer communication**)
- 10.2. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT. CINT.
- 10.3. Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik