PT MEGA PERINTIS TBK

STORE MANUAL

MEGA PERINTIS GROUP

SYSTEM MANUAL

Daftar Isi

BAB I MEGA PERINTIS GROUP 1

1.1 Profil Perusahaan 1

1.1.1 Visi 2

1.1.2 Misi 2

1.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan 2

1.2 Struktur Organisasi Operational 4

BAB II TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

2.1 Showroom/Key Account Department Head 5

2.1.1 Tujuan Utama Jabatan 5

2.1.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama 5

2.1.3 Wewenang Pekerjaan 6

2.2 Area Showroom/Key Account Head 6

2.2.1 Tujuan Utama Jabatan 6

2.2.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama 7

2.2.3 Wewenang Pekerjaan 8

2.3 City Head 8

2.3.1 Tujuan Utama Jabatan 8

2.3.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama 8

2.3.3 Wewenang Pekerjaan 9

2.4 City Coordinator 10

2.4.1 Tujuan Utama Jabatan 10

2.4.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama 10

2.4.3 Wewenang Pekerjaan 11

2.5 Showroom/Key Account Head 11

2.5.1 Tujuan Utama Jabatan 11

2.5.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama 11

2.5.3 Wewenang Pekerjaan 12

2.6 Sales Promotion 12
2.6.1 Tujuan Utama Jabatan 12
2.6.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama 13

BAB III URAIAN ATURAN UMUM KERJA 14
3.1 Jadwal Kerja Karyawan 14
3.1.1 Hari Kerja dan Libur 14
3.1.2 Jam Kerja 15
3.1.3 Jam Istirahat 15
3.1.4 Absensi 16
3.1.5 Persetujuan Jadwal Kerja 16
3.1.6 Ketidakhadiran 17

3.2 Kegiatan Operasional Harian Karyawan 18
3.2.1 Opening & Shift Pagi 18
3.2.2 Shift Middle & Siang 19
3.2.3 Istirahat 19
3.2.4 Sebelum Closing 19

3.3 Kepegawaian 20
3.3.1 Mutasi *Staff* 20
3.3.2 Promosi Staff 21
3.3.3 Demosi Staff 21
3.3.4 Surat Teguran & Peringatan 22

3.4 Lainnya 25
3.4.1 Buku Komunikasi 25

BAB IV BUSINESS PROCESS 26

4.1 Sales Operational & Service Management 27

4.2 Dokumen Sales Operasional & Service management 33

4.2.1 Merchandise Handling in Store 33

- Tata Cara Penerimaan Artikel Baru di Store
- Tata Cara Mengirim Barang Mutasi di Store
- Standard Mutasi Barang di Toko
- Tata Cara Mempersiapkan Merchandise & Monitoring
- Tata Cara Menata Merchandise di Ruang Stock
- Tata Cara Mutasi Barang Menggunakan Kode Voucher Via Transportasi Online

4.2.2 Store Atmosphere & Visual Management 84

- Standard Display Visual Merchandise Manzone
- Standard Display Visual Merchandise Minimal
- Grooming Manzone
- Grooming MOC
- Grooming Minimal
- Grooming Sales Assistant Key Account
- Tata Cara Menjaga Kebersihan dan Kerapihan Toko

4.2.3 Customer Handling & Service 141

- Sales Script Manzone
- Sales Script MOC
- Sales Script Minimal
- Tata Cara Menerima Reservasi Merchandise
- Tata Cara menangani keluhan pelanggan
- Tata Cara Penjualan Online Via Whatsapp
- Tata Cara Menangani Kehilangan & Penitipan Barang
- Standard Penukaran Produk

4.2.4 Transaction Handling & Administration 179

- Tata Cara Penggunaan sistem e-ticketing untuk Agent
- Tata Cara Penggunaan sistem e-ticketing untuk User

4.2.5 Safety & Security Arrangement 212

- Penanganan Kondisi Darurat
- Tata Cara Melakukan Stock Opname

Appendix **222**

Struktur Organisasi Sales Operasional

Business Process

MP Love The Brand Manzone

MP Love The Brand MOC

MP Love The Brand Minimal

BAB I

MEGA PERINTIS GROUP

1.1 Pengenalan Perusahaan

Mega Perintis Group adalah salah satu perusahaan fashion ikonik di Indonesia yang berfokus pada fashion pria dan wanita. Ada beberapa anak perusahaan di bawah Mega Perintis Group. Yang pertama, Mega Perintis, menjalankan bisnis retail. Yang kedua, Mega Putra Garment, fokus pada manufaktur, perusahaan ketiga, Mitrelindo Global, melakukan bisnis retail untuk brand internasional seperti Nike dan Puma.

Dinamika industri fashion yang menantang membuat Mega Perintis Group untuk mengedepankan pengembangan sumber daya manusia sebagai strategi intinya. Di Mega Perintis, kami percaya bahwa manusia adalah aset dan faktor utama penentu keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, kami senantiasa menjaga hubungan jangka panjang dan saling menguntungkan untuk menumbuhkan ikatan dan semangat antara perusahaan dan karyawan untuk mewujudkan peningkatan kesejahteraan yang berkelanjutan.

Kami percaya bahwa manusia adalah manusia terpelajar dengan kompetensi dan potensi yang luar biasa. Oleh karena itu, Mega Perintis berkomitmen untuk mengembangkan program pelatihan untuk meningkatkan kualitas *Winning Team* sehingga para anggota dapat mengembangkan kualitasnya dan memberikan kontribusi yang berarti bagi perusahaan. Program pelatihan dan pengembangan dirancang untuk mengembangkan keterampilan teknis dan *soft skill* secara

komprehensif sejalan dengan nilai-nilai '**SPIRIT**' perusahaan. Upaya ini dilakukan untuk menciptakan tim unggulan yang mampu menyeimbangkan pengetahuan, pengalaman, kompetensi, dan karakter yang sejalan dengan nilai-nilai perusahaan Mega Perintis Group. Program pelatihan ini diambil dari filosofi "*Leader as Mentor*". Dengan filosofi tersebut, Tim Manajemen Mega Perintis Group juga terlibat dalam memberikan pembinaan dan pendampingan langsung.

1.1.1 Visi

To be a leading and valuable fashion retailer in Indonesia.

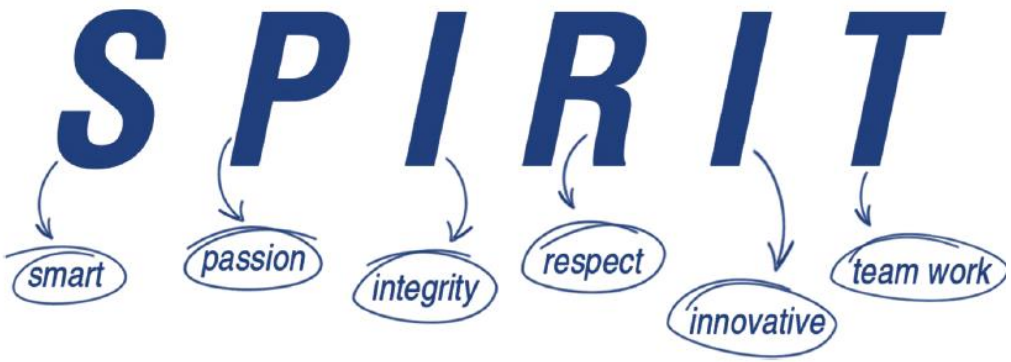
Menjadi perusahaan fesyen retail terbaik di Indonesia.

1.1.2 Misi

To make everyone enjoy the different feel of fashion.

Membuat semua orang menikmati perbedaan dari sebuah fesyen.

1.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan



1. Smart

Belajar dan siap berubah, suatu proses yang harus dilakukan oleh individu untuk memperoleh perubahan perilaku baru secara keseluruhan sehingga mampu meningkatkan produktivitas.

2. Passion

Melakukan yang terbaik untuk pelanggan, mendengarkan pelanggan, tidak mengabaikan pelanggan, mengakomodasikan kebutuhan pelanggan dan membangun kepercayaan.

3. Integrity (Integritas)

Jujur dan terpercaya, suatu sikap konsistensi dalam bertindak yang sesuai dengan norma-norma moral, hukum dan etika serta berkomitmen untuk senantiasa memelihara dan menjaga.

4. Respect (Sikap Profesional)

Bekerja dengan profesional dalam perilaku, sikap dan tindakan yang menunjukkan kompetensi, keterampilan, pengetahuan yang tinggi yang dikembangkan secara terus-menerus dalam menghadapi tantangan dan mensukseskan visi dan misi perusahaan.

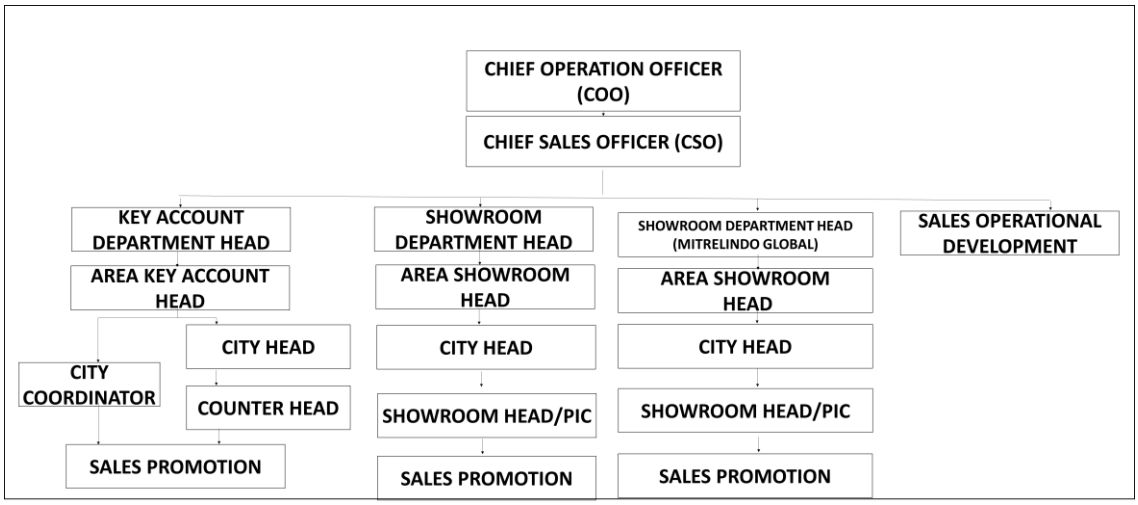
5. Innovative (Inovatif)

Suatu usaha dalam mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menghasilkan suatu karya baru dan kreatif, kemampuan untuk menyelesaikan masalah secara cerdas (*out of the box*), tidak umum, orisinal serta membawa hasil yang tepat dan bermanfaat.

6. Team Work (Kerja Sama Tim)

Komitmen pada tujuan bersama, berorientasi sinergi dan tidak menyalahkan orang lain. Proses atau interaksi yang menghasilkan suatu keseimbangan yang harmonis sehingga menghasilkan sesuatu yang optimum.

1.2 Struktur Organisasi



* Bagan struktur dapat dilihat di appendix 1

BAB II
TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

2.1 Showroom dan Key Account Department Head

2.1.1 Tujuan Utama Jabatan

Bertanggung jawab untuk mendapatkan pencapaian yang tinggi dalam keseluruhan proses *sales*, serta mengembangkan dan mempertahankan hubungan bisnis yang baik dengan klien maupun antar *department.*

2.1.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama

1. Bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional.
2. Mendapatkan bisnis untuk perusahaan, memenuhi target anggaran serta mencapai target *revenue*. Membuat perencanaan kerja yang merepresentasikan kinerja 1 (satu) bulan kedepan untuk seluruh *Sales Department*.
3. Memaksimalkan potensial keuntungan, menganalisa semua sumber bisnis dan mengembangkannya dengan potensi keuntungan sebesar mungkin.
4. Bekerjasama dengan personil lain untuk memastikan kelancaran operasional departemen, dan memastikan bahwa setiap karyawan dibagian *sales* melakukan tugasnya dengan sesuai.
5. Memberikan laporan kepada *Division Head* setiap keluhan, komentar atau saran yang didapat dari pihak eksternal (customer/rekan usaha).
6. Melakukan *market survey* dan mengumpulkan data sales pesaing untuk diinformasikan kepada *Division Head* sehingga yang bersangkutan mengetahui informasi perkembangan market.
7. Berpartisipasi dalam *trade shows* dan *sales promotions* yang ditugaskan oleh atasan.
8. Melakukan *business traveler* untuk mendapatkan peluang bisnis serta membangun/mengembangkan hubungan baik dengan *key account* dan *key person*.
9. Melakukan negosiasi dengan Klien.
10. Inovatif dan kreatif dengan ide baru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

11. Memimpin *briefing* dan *meeting* antara lain: *briefing* harian, *weekly sales meeting*, dan lain-lain.
12. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian *sales*.

2.1.3 Wewenang Pekerjaan

1. Mewakili perusahaan dengan kemampuan pemahaman secara komprehensif tentang produk yang ditawarkan perusahaan.
2. Meneliti kebutuhan konsumen dan memikirkan cara agar perusahaan dapat menjangkau dan memenuhi kebutuhan mereka.
3. Melatih, memotivasi, dan memberi masukan/ide kepada Tim Sales.
4. Mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan yang efektif, menetapkan target penjualan, menganalisis data kinerja, dan memproyeksikan kinerja masa depan.
5. Melakukan pengembangan keterampilan kepemimpinan, perekrutan, dan pelatihan kepribadian secara berkelanjutan untuk merumuskan taktik penjualan yang efektif hingga memenuhi target penjualan.
6. Membina hubungan baik dengan klien.

2.2 Area Showroom/Key Account Head

2.2.1 Tujuan Utama Jabatan

Menjalankan program *Sales Operational* dan *Marketing* pada masing-masing *area.* Menjalankan tugas supervisi, memonitor kegiatan persaingan maupun situasi tren pasar yang sedang berkembang dan mencapai target penjualan. Membantu atasan untuk mengembangkan, membentuk dan memperbaiki *performance area/*regional baik dari segi omset maupun aspek lainnya (termasuk: menjalankan SOP, kerapihan & kebersihan showroom, kelengkapan merchandise, budaya kerja, *performance Sales Promotion* dan lain-lainnya). Menjamin tersedianya laporan/data/dokumen hasil kegiatan penjualan *area*/regional secara akurat, tepat waktu, aman dan tertib administrasi.

2.2.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama

1. Mengembangkan sumber daya manusia dan membangun jiwa *leadership* di dalam tim (*leader create leader*) kepada seluruh level dibawahnya.
2. Memaksimalkan potensial waktu bekerja sebesar 60% untuk berada di area toko/lapangan dan 40% digunakan untuk membuat analisa area.
3. Membuat dan memonitor jadwal kerja *City Head* sesuai kebutuhan operational.
4. Mengkoordinir *City Head* untuk setiap program/acara yang berlangsung
5. Melakukan proses perekrutan *Sales Promotion* bekerjasama dengan Tim *Recruitment.*
6. Membuat *strategic planning* dan *action plan* secara berkala untuk masing-masing area.
7. Mereview *performance* MTD (*Month to Date*), YTD (*Year to Date*), estimasi sales, index, KPI (*Key Performance Indicator*) masing-masing *City Head* secara berkala (mingguan dan bulanan).
8. Meningkatkan dan mengontrol penjualan area secara berkala.
9. Memonitor *standard display* di store di masing-masing area sesuai dengan *planogram visual merchandise* (VM *Guideline*).
10. Menganalisa *best seller product* per katagori dari masing-masing *store/showroom*.
11. Mengatur dan mengontrol proses mutasi/perpindahan barang untuk meningkatan penjualan di masing-masing areanya.
12. Melakukan *meeting* bersama.
13. Memberi saran & masukan penting kepada atasan mengenai pekerjaan.
14. Melakukan kunjungan rutin ke setiap *showroom* dan memonitor jalannya operasional toko sesuai dengan SOP.
15. Memberikan laporan hasil pekerjaan dan review penjualan kepada atasan secara regular
16. Memonitor dan meminimalisir shrinkage

2.2.3 Wewenang Pekerjaan

1. Menangani dan menyelesaikan masalah *Customer* atau komplain *Customer* untuk mencari solusi yang terbaik.
2. Memberikan teguran, surat peringatan kepada *City Head, Showroom/Key Account Head* dan *Sales Promotion* yang melakukan pelanggaran.
3. Memberikan arahan dan langkah-langkah kepada *City Head, Showroom Head* & *Sales Promotion* untuk pencapaian target dan penghematan biaya.
4. Melakukan mutasi/rotasi *Showroom Head* atau *Sales Promotion* dengan tetap sepengetahuan atasan dan didasari kebutuhan.
5. Mengambil keputusan sesuai dengan wewenang yang diberikan dan diketahui oleh atasan.
6. Melakukan langkah-langkah efektif dan efisien dalam lingkup pekerjaannya.

2.3 City Head

2.3.1 Tujuan Utama Jabatan

Menjalankan program operasional penjualan dan *marketing* dimasing-masing *showroom* yang menjadi tanggung jawabnya. menjalankan tugas supervisi, memonitor kegiatan persaingan maupun situasi tren pasar yang sedang berkembang dan mencapai target penjualan. Membantu *Area Showroom Head* (ASH) dan *Key Account Head* (AKAH) untuk mengembangkan, membentuk dan memperbaiki *performance showroom* baik dari segi omset maupun aspek lainnya (termasuk: menjalankan SOP, kerapihan & kebersihan showroom, kelengkapan merchandise, budaya kerja, *performance Sales Promotion* dan lainnya). Menjamin tersedianya laporan/data/dokumen hasil kegiatan penjualan *showroom* dalam *area* tanggung jawabnyanya secara akurat, tepat waktu, aman dan tertib administrasi.

2.3.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama

1. Mengembangkan sumber daya manusia dan membangun jiwa *leadership* didalam tim (*leader create leader*) kepada seluruh level dibawahnya (*Showroom Head dan Sales Promotion*).

2. Memaksimalkan potensial waktu bekerja sebesar 80% untuk berada di area toko/lapangan dan 20% digunakan untuk membuat analisa area.
3. Membuat dan memonitor jadwal kerja *Showroom Head/Counter Head/City Coordinator*.
4. Mengkoordinir *Showroom Head* untuk setiap program/acara yang berlangsung.
5. Melakukan proses perekrutan *Sales Promotion* bekerjasama dengan Tim *Recruitment.*
6. Melaksanakan *action plan* yang telah dibuat oleh *Area Showroom Head/ Area Key Account Head* untuk masing-masing toko.
7. Mereview *performance* MTD (*Month to Date*), YTD (*Year to Date*), Estimasi sales, index, KPI (*Key Performance Indicator*) masing-masing *City Head* secara berkala (mingguan dan bulanan).
8. Meningkatkan dan mengontrol penjualan toko secara berkala.
9. Memastikan *standard display* di toko sesuai dengan *planogram visual merchandise* (VM Guideline).
10. Menganalisa *best seller product* per katagori dari masing-masing toko.
11. Melaksanakan proses mutasi/perpindahan barang untuk meningkatan penjualan di masing-masing toko.
12. Melakukan kunjungan rutin ke setiap *showroom* dan memonitor jalannya operasional toko sesuai dengan SOP.
13. Memberikan motivasi kepada *Sales Promotion* agar mencapai target penjualan.
14. Melakukan *weekly meeting* tiap 2 minggu di toko.
15. Memberi saran & masukan penting kepada atasan mengenai pekerjaan.
16. Memonitor dan meminimalisir shrinkage

2.3.3 Wewenang Pekerjaan

1. Menangani dan menyelesaikan masalah *Customer* atau komplain *Customer* untuk mencari solusi yang terbaik.
2. Memberikan teguran, surat peringatan kepada *Showroom/Counter Head* dan *Sales Promotion* yang melakukan pelanggaran.

3. Memberikan arahan dan langkah-langkah kepada *Showroom/Counter Head* & *Sales Promotion* untuk pencapaian target dan penghematan biaya.
4. Melakukan mutasi/rotasi *Showroom Head* atau *Sales Promotion* dengan tetap sepengetahuan atasan dan didasari kebutuhan.
5. Mengambil keputusan sesuai dengan wewenang yang diberikan dan diketahui oleh atasan.
6. Melakukan langkah-langkah efektif dan efisien dalam lingkup pekerjaannya.

2.4. City Coordinator

2.4.1 Tujuan Utama Jabatan

Bertanggung jawab terhadap aktifitas dan kegiatan beberapa *Counter* yang menjadi tanggung jawabnya, baik dalam pengaturan tugas dan tanggung jawab *Sales Promotion*, distribusi barang, pencapaian omset penjualan dan penyelesaian setiap permasalahan yang terjadi dimasing-masing *counter* serta menjamin tersedianya laporan/data/dokumen hasil kegiatan penjualan/*Sales Promotion* secara akurat, tepat waktu, aman dan tertib administrasi.

2.4.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama

1. Mengontrol stok barang beserta penerimaan dan pengeluaran barang.
2. Membuat jadwal kerja dan mengecek kehadiran *Sales Promotion* pada beberapa *counter* yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Meningkatkan, mengontrol dan mengecek penjualan secara berkala (mampu mencapai target penjualan).
4. Memberikan motivasi kepada *Sales Promotion* agar mencapai target penjualan.
5. Mengkoordinir setiap program/acara yang berlangsung.
6. Melaksanakan pelatihan bagi *Sales Promotion*.
7. Memberikan motivasi kepada *Sales Promotion* agar mencapai target penjualan.
8. Mengecek kebersihan dan kerapihan *counter* secara berkala (termasuk melakukan pengecekan terhadap *display* agar tetap rapih dan sesuai dengan *Visual Merchandise Guidance*).

9. Mengkoordinir pengiriman laporan penjualan harian.
10. Melaksanakan tugas khusus dari atasan yang berkaitan dengan pekerjaan.
11. Memberi saran-saran & masukan penting kepada atasan mengenai pekerjaan.
12. Memonitor dan meminimalisir shrinkage

2.4.3 Wewenang Pekerjaan

1. Menangani dan menyelesaikan masalah *Customer* atau komplain *Customer* untuk mencari solusi yang terbaik.
2. Memberikan teguran, surat peringatan kepada *Sales Promotion* yang melakukan pelanggaran.
3. Memberikan arahan dan langkah-langkah kepada *Sales Promotion* untuk pencapaian target penjualan.
4. Mengambil keputusan sesuai dengan wewenang yang diberikan dan diketahui oleh atasan.
5. Melakukan langkah-langkah efektif dan efisien dalam lingkup pekerjaannya.

2.5 Showroom/Key Account Head

2.5.1 Tujuan Utama Jabatan

Bertanggung jawab terhadap aktifitas dan kegiatan *showroom/Counter*, baik dalam pengaturan tugas dan tanggung jawab *Sales Promotion*, distribusi barang, pencapaian omset penjualan dan penyelesaian setiap permasalahan yang terjadi dimasing-masing *Showroom/Counter* serta menjamin tersedianya laporan/data/dokumen hasil kegiatan penjualan/*Sales Promotion* secara akurat, tepat waktu, aman dan tertib administrasi.

2.5.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama

1. Mengontrol stok barang beserta penerimaan dan pengeluaran barang.
2. Membuat jadwal kerja dan mengecek kehadiran *Sales Promotion*.
3. Memimpin *morning briefing* atau *morning huddle* sesuai standard ABCDE+3P.
4. Meningkatkan, mengontrol dan mengecek penjualan secara berkala (mampu mencapai target penjualan)

5. Memberikan motivasi kepada *Sales Promotion* agar mencapai target penjualan.
6. Mengontrol stok barang beserta penerimaan dan pengeluaran barang.
7. Mengkoordinir setiap program/acara yang berlangsung.
8. Melaksanakan pelatihan bagi *Sales Promotion*.
9. Memberikan motivasi kepada *Sales Promotion* agar mencapai target penjualan.
10. Mengecek kebersihan dan kerapihan *showroom* secara berkala (termasuk melakukan pengecekan terhadap *display* agar tetap rapih dan sesuai dengan *Visual Merchandise Guidance*).
11. Mengkoordinir pengiriman laporan penjualan harian & penyetoran uang penjualan.
12. Melakukan penghitungan penjualan dan lakukan *settlement* penjualan hari ini.
13. Bertanggung jawab terhadap uang kas toko.
14. Melaksanakan tugas khusus dari atasan yang berkaitan dengan pekerjaan.
15. Memberi saran-saran & masukan penting kepada atasan mengenai pekerjaan.
16. Memonitor dan meminimalisir angka shrinkage.

2.5.3 Wewenang Pekerjaan

1. Menangani dan menyelesaikan masalah *Customer* atau komplain *Customer* untuk mencari solusi yang terbaik.
2. Memberikan teguran, surat peringatan kepada *Sales Promotion* yang melakukan pelanggaran.
3. Memberikan arahan dan langkah-langkah kepada *Sales Promotion* untuk pencapaian target penjualan.
4. Mengambil keputusan sesuai dengan wewenang yang diberikan dan diketahui oleh atasan.
5. Melakukan langkah-langkah efektif dan efisien dalam lingkup pekerjaannya.

2.5 Sales Promotion

2.5.1 Tujuan Utama Jabatan

Bertanggung jawab terhadap aktifitas dan *performance* penjualan, pencapaian omset penjualan dan penyelesaian setiap permasalahan yang terjadi dimasing-masing *showroom* serta menjamin tersedianya laporan/data/dokumen hasil kegiatan penjualan secara akurat, tepat waktu, aman dan tertib administrasi.

2.5.2 Tugas & Tanggung Jawab Utama

1. Melakukan *daily checking* toko.
2. Melakukan *standard grooming.*
3. Membentuk kepercayaan pelanggan terhadap *performance* perusahaan (toko) dan kualitas barang yang dijual.
4. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan membantu pemilihan barang yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.
5. Menjawab pertanyaan pelanggan dan melayani komplain dari pelanggan dengan baik.
6. Menginformasikan *product* knowledge dan cara perawatannya kepada pelanggan.
7. Melaksanakan standar *customer service* dengan baik.
8. Mencapai produktivitas kerja yang maksimal.
9. Mencapai target sales.
10. Meminimalisir angka shrinkage (angka kehilangan barang).
11. Melakukan upaya pencegahan untuk menanggulangi bahaya kebakaran.
12. Menjaga kebersihan toko.

BAB III
URAIAN ATURAN UMUM KERJA KARYAWAN

3.1 Jadwal Kerja Karyawan

3.1.1 Hari Kerja dan Libur

1. Hari masuk kerja untuk semua level Staff Sales Operasional di toko adalah Senin sampai Minggu dengan ketentuan 6 (enam) hari kerja dan 1 (satu) hari libur.
2. Hari libur bagi Sales Operasional dibedakan berdasarkan level posisi jabatan sebegai berikut:
   a. Untuk level staff mendapatkan libur 1 (satu) kali dalam seminggu di hari biasa (Senin-Kamis), tidak diperbolehkan di hari Jumat-Minggu kecuali untuk kondisi khusus dan sudah disetujui oleh atasan langsung.
   b. Untuk level City Coordinator dan City Head mendapatkan libur 1 (satu) kali dalam seminggu di hari biasa (Senin-Kamis). tidak diperbolehkan di hari Jumat-Minggu kecuali untuk kondisi khusus dan sudah disetujui oleh atasan langsung.
   c. Untuk level Area Key Account Head dan Area Showroom Head mendapatkan libur 2 (dua) kali dalam seminggu 1 di hari biasa (Senin-Kamis), dan 1 hari di hari weekend (Jum'at, Sabtu atau Minggu)
3. Hari pengganti libur (replacement off) merupakan pergeseran jadwal libur bagi yang bekerja di hari libur nasional. Pemberian penganti jadwal libur ini dibedakan berdasarkan level posisi jabatan sebagai berikut:
   a. Untuk level Area Key Account Head dan Area Showroom Head yang bekerja minimal 6 jam pada saat hari liburnya dikarenakan kebutuhan perusahaan (store issues) replacement off dapat diambil di hari biasa (Senin-Kamis) dan akan hangus setelah tiga bulan dari tanggal hari libur nasional/hari masuk tersebut.
   b. Dalam hal pengambilan replacement off Area Key Account Head dan Area Showroom Head tidak dapat menggabungkan libur mingguan dan replacement off kecuali untuk kondisi khusus dan sudah disetujui oleh atasan langsung.

4. Pengambilan cuti bagi Sales Operasional untuk level Staff, City Coordinator, City Head, Area Key Account Head dan Area Showroom Head dapat diambil sampai dengan bulan Maret di tahun berikutnya dengan catatan persetujuan dari atasan langsung. Cuti tahunan tidak diperbolehkan diambil pada masa peak seasons, Natal atau Hari Raya kecuali untuk keperluan khusus (misalnya bertunangan/menikah) dan harus diajukan 2 minggu sebelumnya.

3.1.2 Jam Kerja

1. Staff toko bekerja berdasarkan *shift* yang disesuaikan dengan jam operasional mall serta kebutuhan toko. Perincian jadwal *Shift* secara umum sebagai berikut:

PAGI 1 (09:00 - 17:00)	MIDDLE 1 (11:00 - 19:00)	SIANG 1 (13:00 - 21:00)
PAGI 2 (10:00 - 18:00)	MIDDLE 2 (12:00 - 20:00)	SIANG 2 (14:00 - 22:00)
PAGI 3 (08:00 - 16:00)		SIANG 3 (14.30 - 22.30)
PAGI 4 (09:30 - 17:30)		SIANG 4 (16:00 - 24:00)
PAGI 5 (07:00 - 15:00)		SIANG 5 (15:00 - 23:00)
PAGI 6 (09:00 - 16:30)		SIANG 6 (13:30 - 21:30)

SHIFT PENDEK 1 (09:00 - 15:00)
SHIFT PENDEK 2 (10:00 - 16:00)
SHIFT PENDEK 3 (12:00 - 18:00)
SHIFT PENDEK 4 (15:00 - 21:00)
SHIFT PENDEK 5 (16:00 - 22:00)
SHIFT PENDEK 6 (09:30 - 15:30)
SHIFT PENDEK 7 (14:00 - 20:00)

2. Untuk kasus tertentu, misalnya malam tahun baru dan malam takbiran, midnight shopping, midnight shopping masa puasa, Hari Raya Idul Fitri, atau hal khusus tertentu lainnya, jam kerja bisa disesuaikan dengan persetujuan atasan langsung dan diajukan melalui HRSS.

3.1.3 Jam Istirahat

1. Staff toko yang bekerja akan mendapatkan jam istirahat selama 1 (satu) jam setiap harinya (sudah termasuk beribadah dan grooming).
2. Untuk Staff Key Account mengikuti jadwal department store dan disesuaikan dengan jam masuk kerja masing-masing.

3.1.4 Absensi

1. Staff melakukan absensi melalui aplikasi attendance Mega Perintis Group.
2. Setiap staff wajib melakukan absensi dengan menggunakan aplikasi pada saat datang dan pulang.
3. Tata cara menggunakan aplikasi absensi dapat dilihat pada *working instruction* **MP-WIN-HRM-005 Tata Cara penggunaan Aplikasi Absensi di Mega Perintis Group**.
4. Manual absensi hanya dilakukan untuk hal khusus, yaitu ketika aplikasi tidak dapat digunakan (error) atau data tidak tersimpan Wajib melampirkan bukti screen shoot absen yang error dan dikirimkan ke atasan langsung.
5. Setiap Staff berkewajiban untuk memeriksa absensi pribadi. Apabila ada masalah pada absensi maksimal 1 minggu harus melaporkan ke atasan langsung & HR untuk proses perbaikan atau revisi.
6. Jika ketentuan absensi yang telah disebutkan di atas tidak dijalankan akan dikenakan sanksi & SP sesuai ketentuan berlaku.

3.1.5 Persetujuan jadwal kerja

1. Untuk Sales Assistant di Showroom, permohonan dan persetujuan jadwal kerja akan ditujukan kepada Showroom Head/PIC sebagai pembuat jadwal kerja setiap minggu dan dikirimkan kepada City Head.
2. Untuk Sales Assistant di Key Account permohonan dan persetujuan jadwal kerja akan ditujukan kepada City Coordinator/City Head sebagai pembuat jadwal kerja setiap minggu.
3. Jadwal kerja kemudian dikirimkan ke *Area Showroom Head/ Area Key Account Head* sebagai informasi.

4. Perubahan jadwal masuk harus sepengetahuan dan seizin dari *City Coordinator/City Head* masing-masing.
5. Pada saat membuat jadwal masuk SH/PIC harus mempertimbangkan komposisi *Staff*, baik itu *gender, best & worst sales,* dan kebutuhan toko.
6. Untuk level City Coordinator/City Head permohonan dan persetujuan ditujukan ke *Area Key Account Head/Area Showroom Head* dengan dengan tembusan *Sales Operational Department Head.*
7. Untuk level *Area Key Account Head/Area Showroom Head* permohonan dan persetujuan ditujukan ke *Sales Operational Department Head*.

3.1.6 Ketidakhadiran

1. Ijin sakit tanpa surat dokter maupun *alpha* akan dipotong hak cutinya dari HRD (*Human Resources Department*).
2. Untuk ijin dikarenakan sedang melangsungkan pernikahan, harus menyertakan kartu undangan pernikahan atau Surat Keterangan Pernikahan (Buku Nikah)
3. Jika ada keluarga (ayah/ibu/suami/istri/mertua/anak/saudara kandung meninggal dunia, maka harus menginformasikan ke atasan langsung agar dapat menyesuaikan schedule/roster.
4. Jika ada staff yang akan mengajukan early leave (meninggalkan toko sebelum jam kerja) maka staff harus mengajukan izin kepada City Head (bila perlu dengan disertai bukti tertulis). Apabila jam kerja dibawah 4 jam maka dianggap tidak hadir.
5. Staff pada key account yang memiliki kondisi mengharuskan pulang lebih cepat karena ada musibah, bencana atau sakit, maka Staff harus komunikasi/izin terhadap City Headnya masing-masing kemudian Supervisor Toko.
6. Staff yang mengajukan izin dan belum mendapatkan hak cuti maka akan dipotong gajinya secara proporsional.
7. Bagi semua *Staff* toko yang *alpha* akan dikenakan sanksi tambahan berupa surat peringatan dari *Area Showroom Head /City Head* masing-masing.

8. Apabila ingin melakukan ijin tidak masuk kerja dengan alasan tertentu, minimal 2 (dua) hari sebelumnya dan harus sepengatahuan dan seijin atasan masing-masing.
9. Apabila ingin mengajukan cuti, minimal 2 (dua) minggu sebelumnya dan maksimal 3 (tiga) hari, kecuali cuti khusus.
10. Jika 4 (empat) hari berturut turut tidak hadir tanpa keterangan maka *Staff* dinyatakan mengundurkan diri.

3.2 Kegiatan Operasional Harian Karyawan

3.2.1 *Opening & Shift* Pagi

1. Datang ke toko sesuai dengan jadwal kerja yang sudah ditentukan.
2. Sanksi keterlambatan akan mengurangi penilaian bagi karyawan yang bersangkutan dan bagi yang terlambat sebanyak 3 kali dalam 1 bulan akan dikenakan SP1 (Surat Peringatan 1).
3. Wajib mengisi *form daily checklist dengan rincian langkah langkah sebagai berikut:*
   1) Melakukan observasi dengan memastikan terlebih dahulu kondisi gembok, *rolling door* dan kaca *window* masih dalam keadaan terkunci dan normal sebelum dibuka.
   2) Membuka kunci gembok dan rolling door toko.
   3) Masuk ke dalam toko dan selanjutnya mengelilingi toko untuk memastikan bahwa toko dalam keadaan baik (tidak ada kerusakan, tidak ada orang di dalam toko, dsb).
   4) Menyimpan kunci rolling door di tempat yang aman (cash drawer) dan gembok rolling door di laci.
   5) Menyalakan lampu di area kasir, fitting room & gudang.
   6) Mengaktifkan komputer, modem, mesin EDC, printer kasir serta memeriksa kelengkapan administrasi.
   7) Mengaktifkan email dan program penjualan.
   8) Memastikan data atau laporan penjualan pada file DSR dan sistem sudah di-closing oleh kasir Shift II pada hari sebelumnya.
   9) Menyiapkan ATK dan perlengkapan yang akan digunakan untuk operasional.

10) Mengerjakan report lain yaitu update materi briefing pada form daily briefing dan *summary sales*.
11) Menyiapkan dan membersihkan area kerja.
12) Melakukan grooming sesuai standard dan memakai uniform yang telah ditentukan oleh perusahaan.
13) Menyalakan semua lampu area penjualan pada saat akan briefing.
14) Melakukan briefing oleh Showroom Head pagi yang berisikan target dan pencapaiannya, KPI, product hero, product highlight, product knowledge dan berdoa sebelum buka toko.
15) Showroom Head meng-update buku komunikasi.
16) Membuka toko sesuai ketentuan jam operasional mall.
17) Menyalakan musik sesuai dengan *standard* dari perusahaan.

3.2.2 *Shift Middle &* Siang

1. Staff *shift middle &* siang membaca buku komunikasi yang telah diisi oleh Staff *Shift* pagi.
2. *Staff shift pagi* melakukan serah terima kasir (cek *cash drawer*) dan berkomunikasi dengan *Staff shift middle* & siang membahas pekerjaan yang tertinggal dan kejadian di pagi hari serta mengecek *email* yang masuk dari pagi sampai siang.

3.2.3 Istirahat

1. Staff diperbolehkan melakukan kegiatan makan di gudang dengan syarat aroma kanan tidak menyengat dan wajib membersihkan tempat dan sisa makanannya.
2. Staff tidak diperbolehkan mempergunakan waktu istirahatnya dengan tidur di gudang atau mempergunakan jam istirahat dengan duduk di area penjualan.

3.2.4 Sebelum Closing

1. Menutup rolling door sesuai dengan jam tutup toko, kecuali jika masih ada customer diperbolehkan tutup lebih lama namun tetap menginformasikan kepada customer dengan baik bahwa toko akan ditutup.
2. Staff melakukan proses closing kasir, diantaranya:

a) Settlement pada semua mesin EDC dan mencocokannya dengan slip EDC dan report pembayaran pada sistem.
b) Menghitung uang cash penjualan pada hari tersebut dan mencocokannya dengan report pembayaran pada sistem.
c) Menyiapkan uang cash untuk disetorkan ke bank.

3. Melakukan proses closing di sistem.
4. Untuk Staff di key account/department store mengerjakan laporan penjualan dan tidak boleh lewat dari jam 9 pagi saat mengirimkan data penjualan.
5. Untuk Staff Showroom mengerjakan dan mengirimkan daily closing via whatsapp setelah proses closing di sistem.
6. Mematikan semua alat elektronik di area kasir (komputer, printer, mesin EDC, audio)
7. Mematikan semua lampu.
8. Menutup dan mengunci rolling door dan dipastikan sudah terkunci dengan baik setelah semua proses di atas selesai.
9. Melakukan cek badan dan tas untuk semua Staff toko.
10. Melakukan setoran tunai/*bank in* atas penjualan hari ini.

3.3 Kepegawaian

3.3.1 Mutasi *Staff*

1. Mutasi *Staff* dilakukan dengan kondisi/kebutuhan karena adanya :
   a) Penambahan toko baru
   b) Pengunduran diri
   c) Promosi Jabatan
   d) *Reward* dan *punishment*
   e) *Refreshment*
   f) Domisili
2. Periode Mutasi Staff di masing-masing kota diatur dengan periode:

City Head	:	1 Tahun
SH/PIC	:	3 Bulan
Staff	:	3 Bulan

3. *Area Showroom Head* mereview *objective* penyebab mutasi dan mengajukan mutasi di sistem HRSS.
4. *Area Showroom Head* meminta *approval* susunan mutasi kepada *Department Head*.
5. Susunan Mutasi yang di-*approve* oleh *Department Head* diinfokan kepada Tim HR (*Human Resources*).

3.3.2 Promosi *Staff*

1. Promosi *Staff* dilakukan dengan kondisi/kebutuhan karena adanya :
   a) Pengunduran diri/demosi *Staff* diposisi yang sebelumnya
   b) Promosi jabatan
   c) Penambahan toko baru
2. *Staff* harus memiliki *performance* yang baik selama bekerja dan tidak pernah mendapatkan surat peringatan (SP).
3. *Staff* wajib menguasai/mampu mengoperasikan komputer dan sistem.
4. Staff bersedia dimutasi ke toko lain baik yang berada di dalam kota maupun toko di luar kota sesuai kebutuhan perusahaan.
5. *Staff* memiliki kejujuran, disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja.
6. *Area Showroom Head* mengajukan promosi berdasarkan penilaian kerja.
7. *Pada promosi untuk level City head* wajib mengikuti program OJT (On Job Training).
8. Pada proses promosi *Area Showroom Head* meminta persetujuan/*approval* dari *Department Head*.
9. Jika telah disetujui oleh *Department Head* maka *HRD Head Office* akan mengirimkan surat pengangkatan/promosi *Staff.*

3.3.3 Demosi Staff

1. *Review performance* kerja Staff secara berkala.
2. Melakukan pendekatan ke semua Staff untuk mencari informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

3. Rutin melakukan *coaching* dan memberikan nasehat atau arahan yang menghasilkan perubahan positif.
4. Jika *Staff* tersebut melakukan kecurangan atau tindakan kriminal lainnya seperti (mencuri, narkoba, berkelahi dengan teman dan customer, pelecehan seksual, dll) maka *City Head* dapat mengajukan pemutusan hubungan kerja (PHK) SH/SPG ke *Area Showroom Head.*
5. *Area Showroom Head* mempertimbangkan dan menganalisa setiap laporan dari kesalahan yang dilakukan oleh *Staff* dan memberikan *punishment* sesuai *standard* perusahaan.
6. Jika kesalahan yang dilakukan merupakan kelalaian ataupun *indisipliner* dan masih dapat ditolerir oleh perusahaan namun dilakukan berulang-ulang dan tidak bisa menjadi contoh buat *Staff* di bawahnya/penurunan kinerja, dan *Area Showroom Head/City Head* sudah melakukan *counseling* sebelumnya namun tetap tidak ada perubahan. Maka *Area Showroom Head/City Head* berhak mengajukan demosi/ penurunan jabatan ke *Department Head* disertai kronologinya.
7. Setelah mendapatkan *approval* dari *Department Head* di sistem HRSS, maka *Area Showroom Head /City Head* mengirimkan email ke HRD *Head Office* cc *Department Head* dan *Division Head*.
8. *Staff* harus komitmen dengan keputusan yang sudah ditentukan dan mematuhinya.
9. *Area Showroom Head/City Head* menjalankan instruksi atau keputusan sesuai dengan arahan maupun mandatori dari *Department Head*.

3.3.4 Surat Teguran & Surat Peringatan

1. Staff yang melakukan pelanggaran ringan akan diberikan surat teguran. Apabila surat teguran sudah diberikan sebanyak 3 kali maka akan menjadi surat peringatan
2. Surat Peringatan dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu :
   a) Surat Peringatan I
   b) Surat Peringatan II
   c) Surat Peringatan III

3. Ketentuan-ketentuan dari pemberian Surat Peringatan :
   a) Surat peringatan pertama, kedua dan ketiga tidak perlu diberikan berurutan, tetapi berdasarkan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan oleh Staff.
   b) Tingkatan surat peringatan ditentukan bersama oleh atasan langsung minimal setingkat City Head dengan diketahui oleh *Area Showroom Head* dan disetujui oleh *Department Head.*
   c) Jangka waktu berlakunya surat peringatan adalah selama 6 (enam) bulan.
   d) Apabila *Staff* masih melakukan pelanggaran sebelum surat peringatan pertama habis masa berlakunya, maka perusahaan dapat mengeluarkan surat peringatan kedua dan selanjutnya sampai surat peringatan ketiga.
   e) Apabila *Staff* masih melakukan pelanggaran sebelum surat peringatan ketiga habis masa berlakunya, maka perusahaan dapat melakukan pemutusan hubungan kerja.
   f) Jika jangka waktu surat peringatan sudah habis masa berlakunya, dan *Staff* yang bersangkutan melakukan pelanggaran kembali maka surat peringatan yang dikeluarkan oleh perusahaan adalah sebagai surat peringatan pertama, kedua dan ketiga sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan *Staff*.
   g) Jangka waktu 6 (enam) bulan bertujuan untuk mendidik *Staff* agar dapat memperbaiki kesalahannya dan bagi perusahaan untuk melakukan penilaian terhadap kinerja *Staff* yang bersangkutan.
   h) Apabila jangka waktu surat peringatan masih berlaku, maka *Staff* yang bersangkutan tidak mendapatkan kesempatan untuk promosi jabatan.
4. Alur pemberian sanksi surat peringatan, yaitu:
   a) *Area Showroom Head/City Head* mendapatkan Laporan/data pelanggaran SOP di area kerjanya secara tertulis via email.
   b) *Area Showroom Head/City Head* melihat langsung pelanggaran SOP di areanya.

c) *Area Showroom Head/City Head* sudah melakukan pembinaan dan memberikan sanksi teguran lisan & surat teguran sebelumnya atas jenis pelanggaran tersebut, kecuali pelanggaran dinilai berat.

d) *Area Showroom Head /City Head* melakukan pemanggilan kepada Staff yang bersangkutan untuk dimintai keterangan.

e) *Area Showroom Head/City Head* melaporkan hasil pelanggaran dan keterangan kepada *Department Head* via email, dan memberikan rekomendasi sanksi untuk *Staff* tersebut.

f) *Area Showroom Head/City Head* memberikan sanksi surat peringatan secara tertulis sesuai ketentuan yang berlaku, setelah berkoordinasi dan mendapatkan *approval* dari *Department Head.*

g) Surat peringatan diarsipkan oleh *Admin* HRD (*Human Resources Department*) *Head Office.*

3.4 Lainnya

A. Buku Komunikasi

1. *Showroom Head* membuat buku komunikasi dengan mempergunakan buku besar atau buku ukuran lain dan meletakannya dengan baik dan mudah untuk diakses.
2. *Showroom Head* wajib mengisi dan mengupdate setiap kejadian dan kegiatan penting pada buku komunikasi selama jam kerja.
3. Buku komunikasi dibahas atau disampaikan oleh *Showroom Head* pada saat *briefing* pagi dan siang.
4. Semua *Staff* wajib membaca dan mengetahui *point-point* yang tercantum pada buku komunikasi.
5. *Staff* wajib tanda tangan di buku komunikasi sebagai bukti telah membaca.
6. Jika staff hari sebelumnya masuk pagi, maka baca kembali *point-point* yang kemarin setelah jam pulang.
7. Jika hari sebelumnya *Staff* izin/sakit/cuti maka wajib membaca *point-point* dibuku komunikasi sesuai berapa hari *Staff* tersebut tidak masuk kerja.

BAB IV
BUSINESS PROCESS

4.1 Sales operation & Service Management

Dalam bisnis penjualan retail salah satu proses yang utama adalah bagaimana mengelola operasional penjualan (sales operation) dan mengelola pelayanan (*service*). Mega Perintis Group dalam mengelola operasional penjualan melakukan pendekatan dari sisi pengelolaan *merchandise* (Merchandise Handling in Store), membangun suasana dan keindahan visual di store (*Store Atmosphere & Visual Management),* memberikan pelayanan kepada customer (*Customer Handling & Service)*, memberikan pengalaman transaksi saat berbelanja pada customer (*Transaction Handling & Administration*), dan menjaga keamanan, keselamatan, pencegahan bahaya dan pengendaliannya serta evaluasi keamanan terkait keselamatan dan keamanan di *Store* (*Safety & Security Arrangement)*. Sub-sub proses dalam *business process sales operation & service* dijelaskan dengan SOP sebagai berikut:

1. *Merchandise Handling in Store*

- Tujuan dari SOP ini Memberikan panduan dalam penanganan *merchandise* selama di toko dalam rangka memastikan kualitas produk tetap terjaga hingga produk diterima oleh *customer* dengan baik dan setiap perpindahan *merchandise* tercatat dengan baik dan dapat tertelusur.
- Ruang lingkup pada proses ini mencakup pengananan *merchandise mulai dari proses* penerimaan, penyimpanan, dan pengembalian dari customer serta mutasi/retur ke gudang atau toko lain.

2. *Store Atmosphere & Visual Management*

- Tujuan dari SOP ini untuk memberikan panduan dalam menciptakan keindahan *visual* toko dan memberikan suasana yang nyaman sesuai dengan karakter *brand* dalam rangka menarik perhatian calon *customer* serta memberikan kenyamanan saat berbelanja di toko.

- Ruang lingkup pada proses didalamnya mencakup pemajangan dan penempatan *merchandise & fixture, grooming Sales Assistant* dan pengendalian kebersihan serta kerapian di toko.

3. *Customer Handling & Service*

- Tujuan dari SOP ini memberikan panduan dalam melayani customer dengan sikap dan komunikasi yang baik dalam rangka memberikan kenyamanan kepada customer pada saat berbelanja untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan customer.
- Ruang lingkup pada proses ini mencakup aktifitas mengundang *customer* untuk memasuki toko, menawarkan produk, melayani transaksi *customer*, termasuk menangani keluhan pelanggan, dan penukaran produk.

4. Transaction Handling & Administration

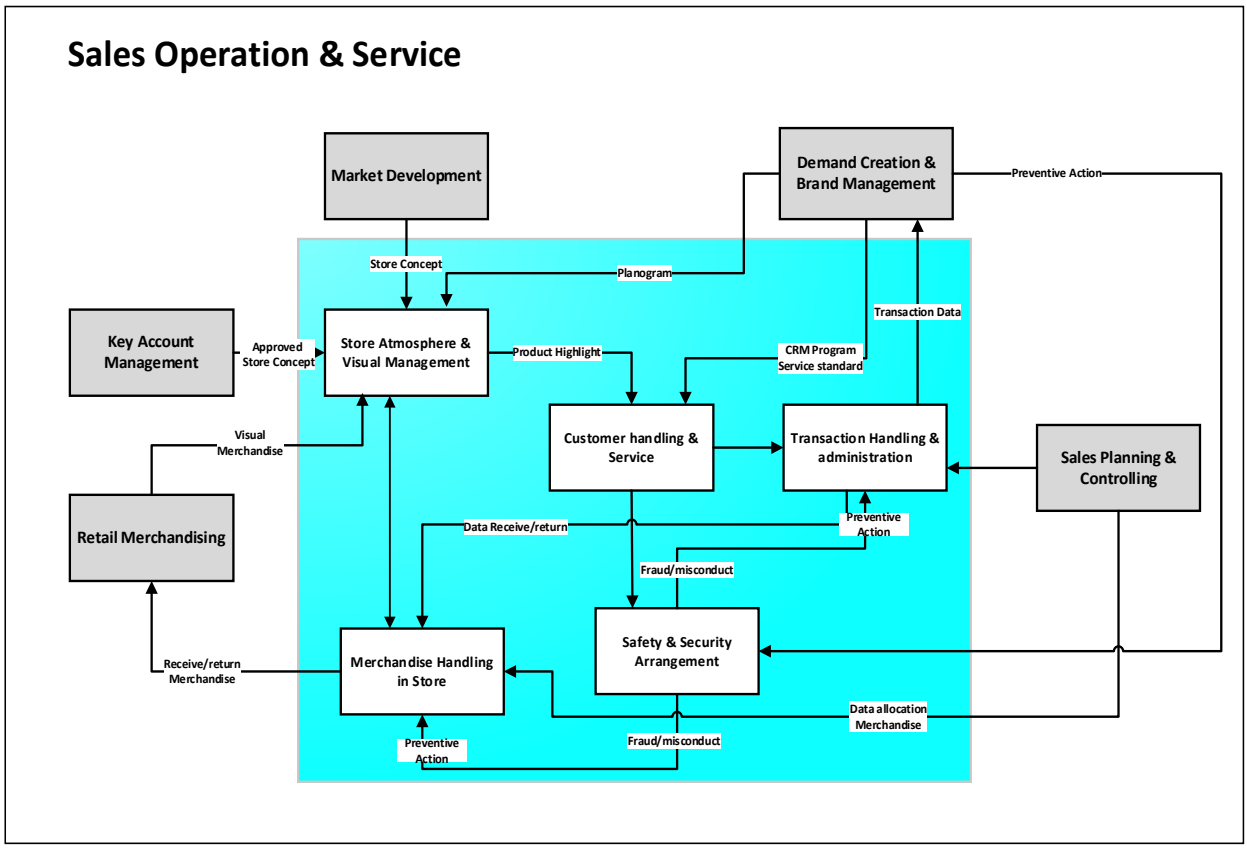
- Tujuan dari SOP ini sebagai panduan kegiatan transaksi dan administrasi dalam rangka memastikan data tercatat dengan baik, benar dan tepat sehingga dapat dievaluasi dan dimonitor.
- Ruang lingkup pada proses ini mencakup:
  - Transaksi yang mencakup sales order, sales return, multichannel, settlement, pembuatan berita acara penjualan harian, setoran tunai, petty cash.
  - Administrasi toko yang mencakup proses permintaan dan penyediaan store supplies & equipment.
  - Administrasi karyawan yang mencakup jadwal kerja, absensi dan training untuk karyawan

5. *Safety & Security Arrangement*

- Tujuan dari SOP ini sebagai standar proses yang dilakukan untuk mencegah, menjaga, dan mengendalikan keamanan dan keselamatan dari resiko kejahatan dari pihak eksternal atau internal.

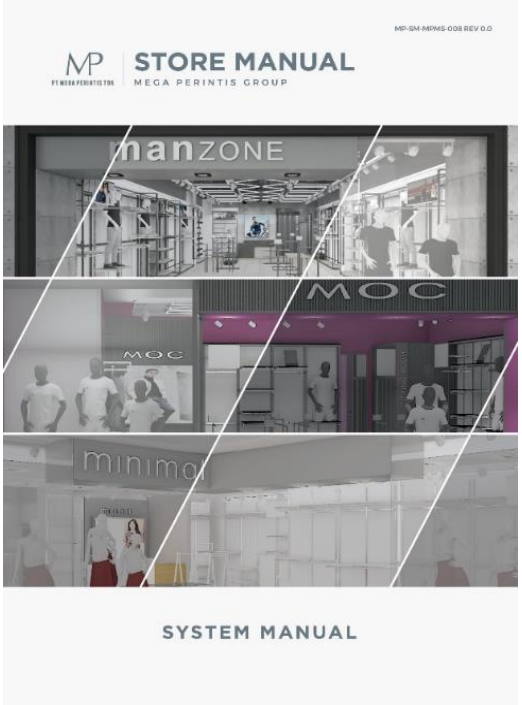
- Ruang lingkup proses ini terkait *stock opname*, pengaman dari *fraud & whistle blowing*, pendataan *list Property*, serta penanganan masalah termasuk kondisi darurat.

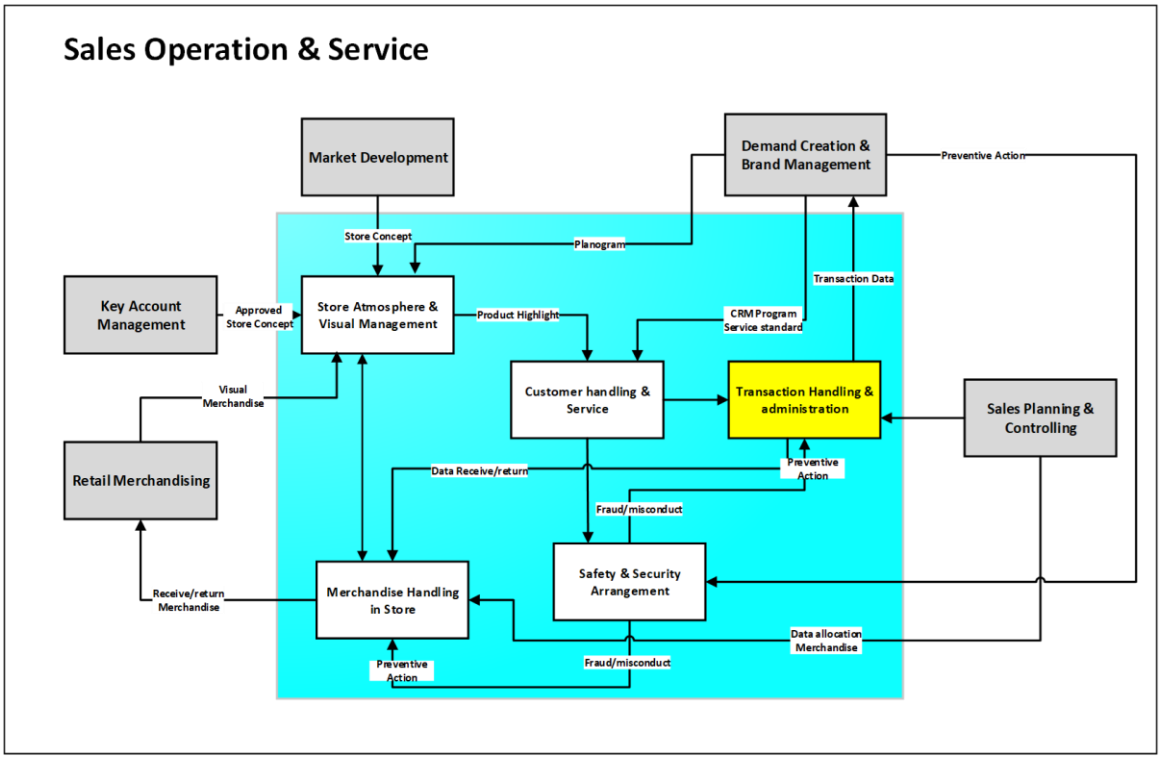
Berikut diagram *relationship* yang menggambarkan business process pada Sales Operation & Service:



*Mapping Business Process & List daftar supporting document business process terdapat di appendix 2

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen: **MP-SM-MPMS-008**
	STORE MANUAL MEGA PERINTIS GROUP	No. Revisi : **0.0**
		Halaman :
SYSTEM MANUAL		Tanggal Efektif :





TRANSACTION HANDLING & ADMINISTRATION

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap untuk Tim Sales Operation (SPG/SPB) terkait proses penerimaan merchandise (Artikel Baru) di seluruh showroom dan key account di Mega Perintis Group guna memastikan barang yang diterima dalam jumlah fisik yang tepat, ke tempat yang tepat, sesuai dengan data sistem hingga tidak terdapat selisih.

II. Ruang Lingkup

1. Lingkup di WI ini berlaku untuk Tim Sales Operational (SPG/SPG) pada kegiatan penerimaan merchandise baru dari supplier/vendor maupun penerimaan mutasi merchandise antar toko di seluruh showroom maupun key account/consignment untuk produk Manzone, M.O.C, Men's Top, Minimal yang bekerja sama dengan Mega Perintis Group dalam penjualan produk.
2. Proses Penerimaan barang ini meliputi:

   1) Penerimaan merchandise secara manual: Penerimaan IT, koli dan AWB, pengecekan fisik koli, pengecekan fisik barang dengan IT, pengecekan artikel reject, hingga penyimpanan barang di gudang toko. 2) Penerimaan secara sistem dengan melakukan scan pada artikel.

III. Dokumen Induk

MP-WIN-SOP-002 Merchandise Handling in Store

IV. Istilah Definisi

- *Merchandise* adalah produk berupa t-shirt, shirt, pants, atau short pants.
- *IT (Inventory Transfer)* adalah surat jalan yang berisi keterangan *merchandise* yang sudah ada di gudang dan dibuat oleh Tim Logistik.

- *Packing List* adalah dokumen yang berisi nama style dan jumlah merchandise serta berisi nomor kode packing yang berfungsi sebagai nomor AWB (airway bill) sekaligus berisi tanda terima barang dari pengirim kepada penyedia jasa pengiriman.

V. Langkah-langkah

Berikut langkah-langkah untuk melakukan penerimaan barang pada toko.

I. Penerimaan Barang – Receive / Inventory Transfer (IT)

1. Tim Sales Operational (SPG/SPB) menerima koli beserta packing list yang diantar oleh Pihak Logistik.

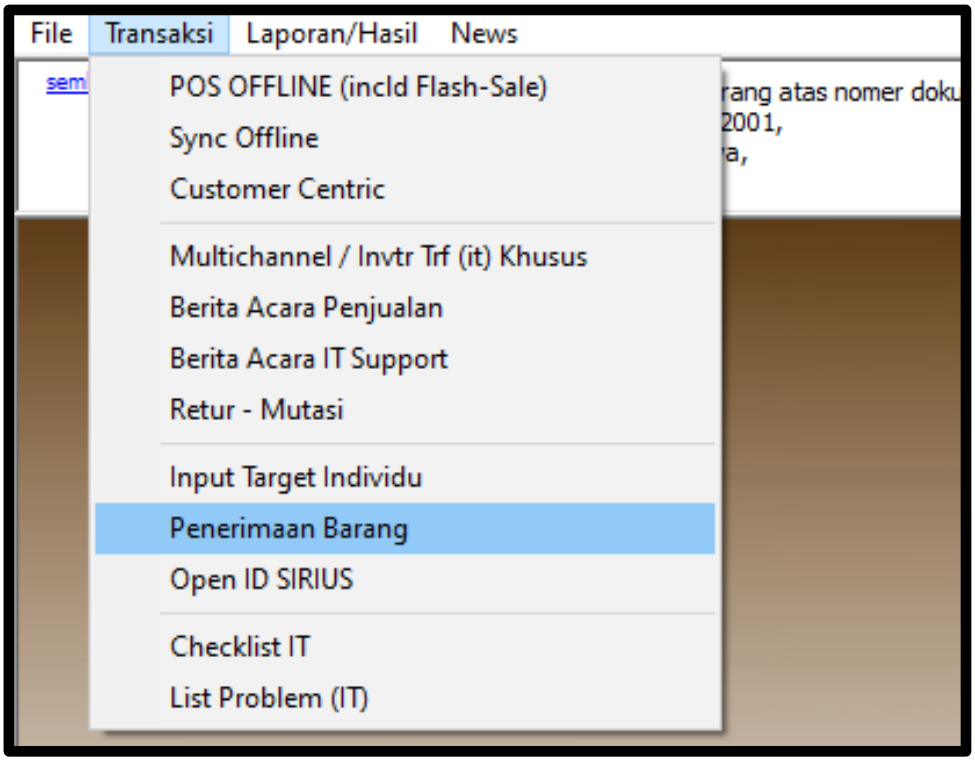
2. Tim Sales Operational (SPG/SPB) melakukan pengecekan pada jumlah koli dan packing List. Kode packing list per toko merupakan nomor Resi/AWB. Jika jumlah koli dan data pada packing list tidak sesuai, maka AWB tidak ditanda tangan sampai Pihak Logistik melengkapi jumlah koli sesuai AWB.
3. Koli barang akan difoto dari 3 sisi oleh Tim Sales Operation (SPG/SPB). Sisi depan, belakang dan atas. Sebagai tanda bukti keamanan saat melakukan pengiriman.

4. Tim Sales Operational (SPG/SPB) melakukan pengecekan pada fisik koli. Bila terdapat cacat pada koli seperti packing terbuka, sobek maka fisik pada barang harus dicek bersama PIC pengantar dari Pihak Logistik atau buat berita acara bersama dengan Pihak logistik.
5. Apabila hasil cek terjadi selisih antara IT dengan aktual jumlahnya maka dibuatkan BASTB (Berita Acara Serah Terima Barang) yang ditanda-tangani oleh Tim Sales Operational (SPG/SPB) dan petugas pengantar dari Pihak Logistik.

6. Berikan BASTB (Berita Acara Serah Terima Barang) kepada Tim Supply Chain 1x24 jam sebagai dasar untuk pembuatan Debit Note (potongan tagihan) kepada Pihak Logistik.
7. Tim Sales Operational (SPG/SPB) melakukan pengecekan jumlah barang pada IT dengan cara masuk ke sistem M-Store dan melakukan scan sesuai dengan IT yang masuk ke toko.

   Setelah itu, Tim Sales Operasional (SPG/SPB) wajib melakukan Penerimaan Barang Melalui sistem. System – Receive/Inventory Transfer (IT) dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

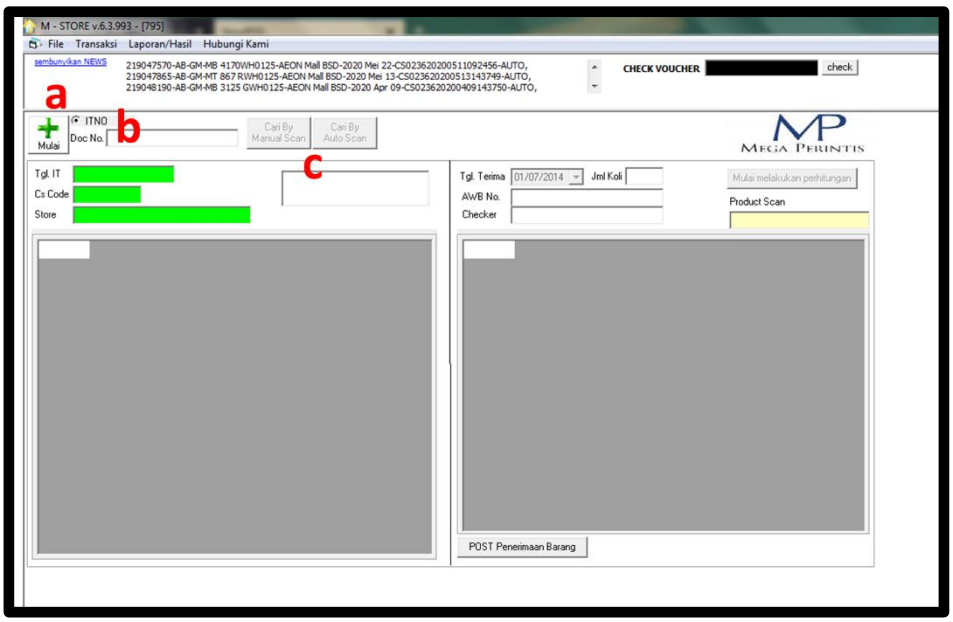
1) Masuk ke sistem M-Store, dapat diakses dengan klik menu "Transaksi", kemudian pilih menu "Penerimaan Barang"



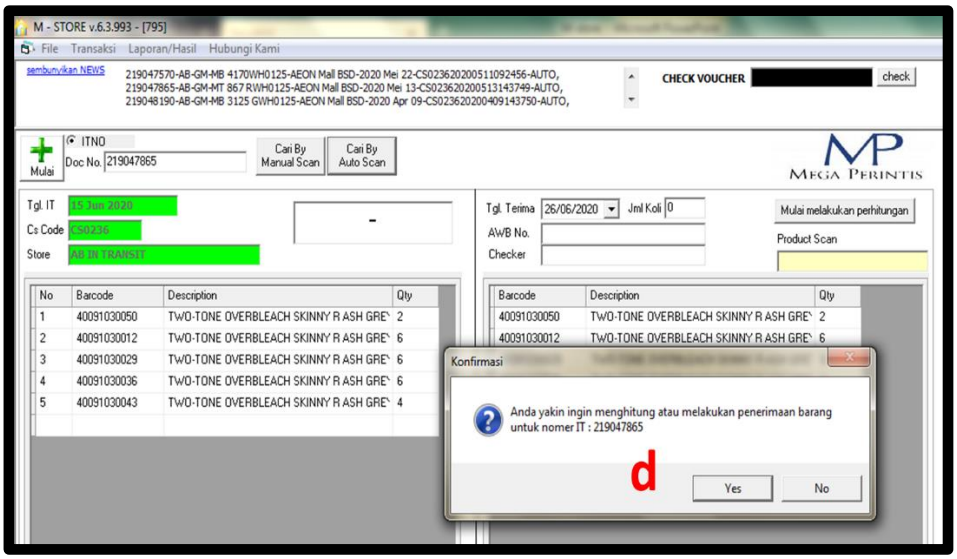
2) Klik "Tombol Mulai" untuk membuka akses ke **Field Doc NO**, tombol **cari by manual scan** dan **cari by auto scan** (lihat **a**)
3) Masukkan nomor dokumen transfer (9 digit) ke field Doc No. (lihat **b**)
4) Klik tombol **Cari by Manual Scan** atau **Cari by Auto Scan.** (lihat **c**)

   Ada 2 perbedaan dari kedua tombol tersebut yaitu:

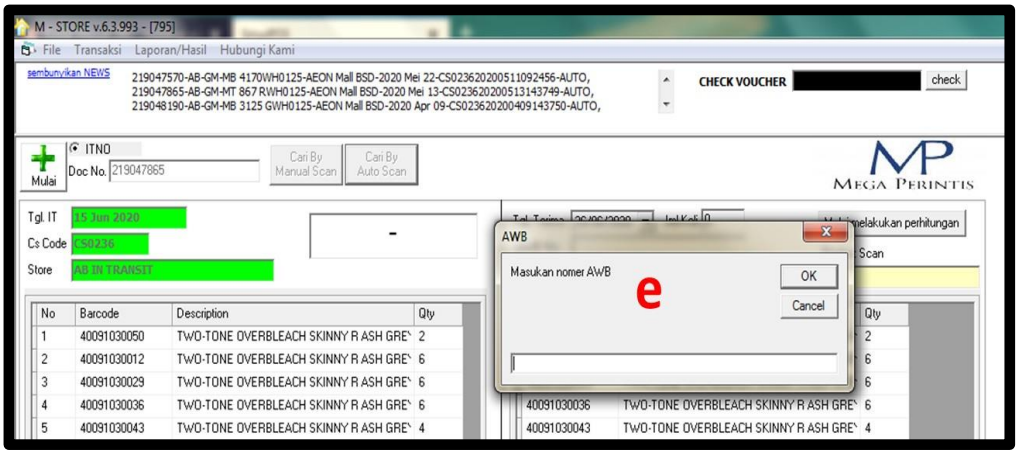
   Manual Scan mengharuskan SPG/SPB melakukan scan terhadap artikel-artikel yang diterima, sedangkan **Auto Scan** akan memunculkan semua artikel dan jumlahnya (QTY) sesuai dengan isi dokumen. Untuk menghindari kesalahan terima stock dianjurkan untuk memilih tombol **Manual Scan**. Apabila terjadi kesalahan penginputan penerimaan barang atau ada selisih penerimaan secara system dengan fisik maka segera siapkan berita acara dan informasikan ke IT dan Audit untuk dapat direvisi.

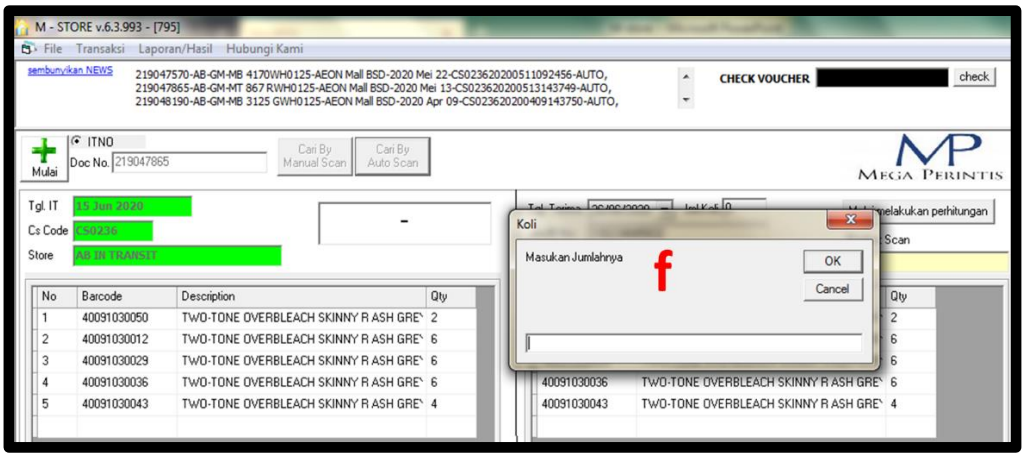


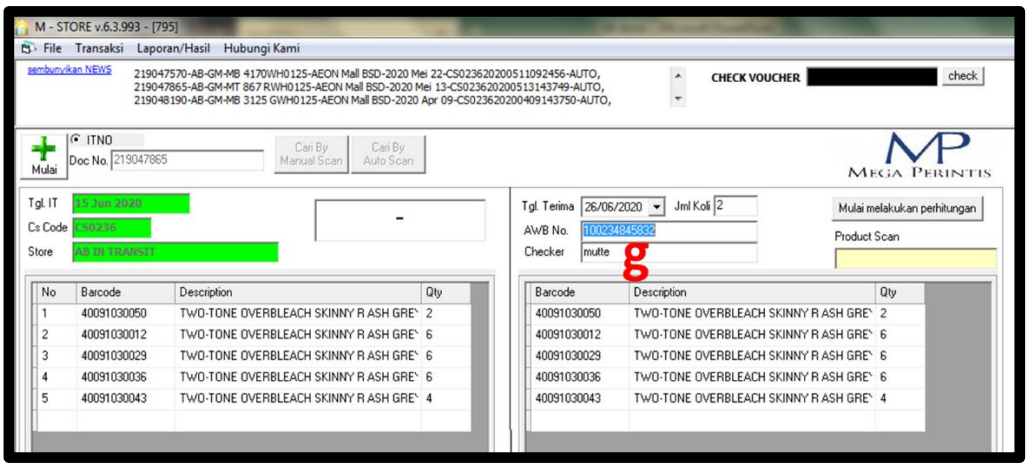
5) Konfirmasikan penerimaan nomor dokumen dengan mengklik tombol "Yes" di Pop-Up konfirmasi (lihat **d**)



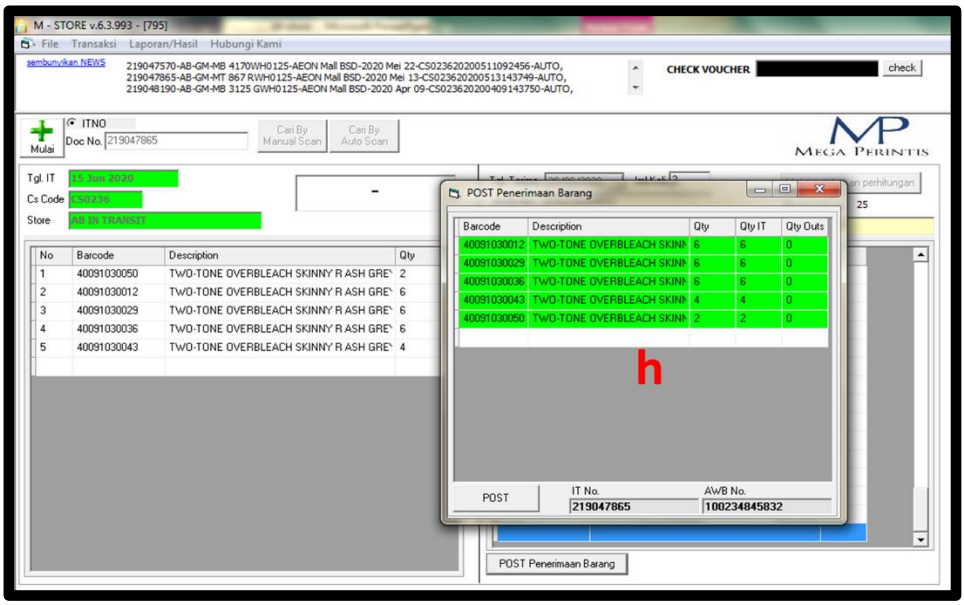
6) Lengkapi informasi penerimaan barang **Nomor AWB** (lihat **e**), **Jumlah Koli** (lihat **f**), **Dan Checker**. (lihat **g**)





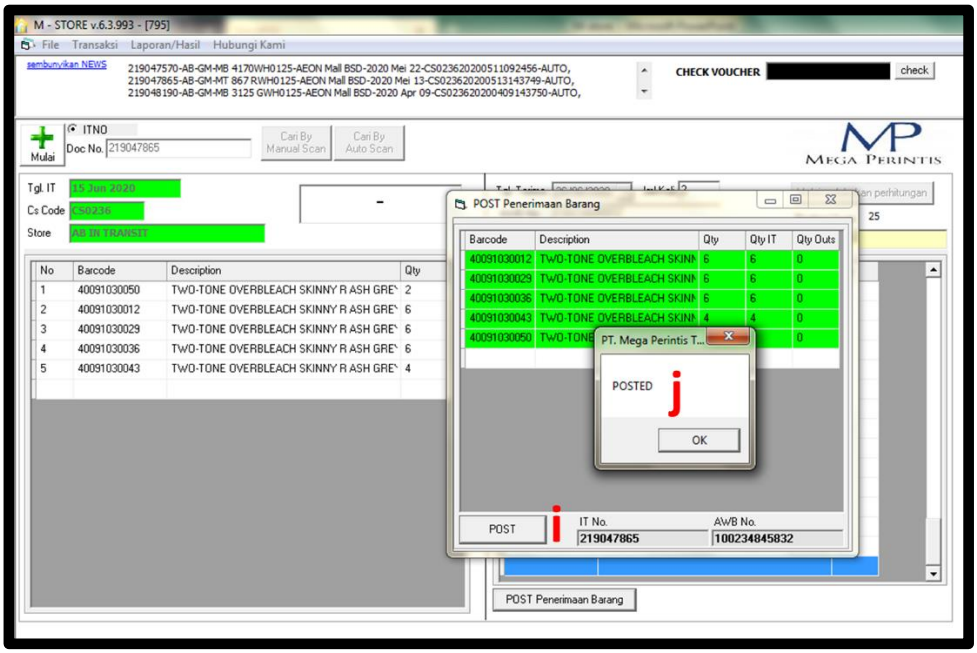


7) Apabila yang diklik adalah tombol **Manual Scan** maka Scan Artikel. (lihat **h**)



8) Setelah semua artikel discan lakukan penyimpanan data ke sistem dengan cara klik tombol "POST". (lihat i)

9) Lanjutkan klik tombol "POST", apabila sukses maka akan muncul pop-up dengan informasi "POSTED!" (lihat **j**)



Apabila ada ketidak-sesuaian antara jumlah barang dengan IT maka segera lapor Tim Supply Chain dengan memberikan bukti foto penerimaan dan foto jumlah barangnya.

8. Tim Sales Operational (SPG/SPB) melakukan pengecekan fisik merchandise 2x24 jam. Apabila terdapat merchandise yang reject/damage maka disimpan secara terpisah serta melaporkan kepada Tim Buyer & SCM nama style, nomor barcode, jumlah & bentuk rejectnya (misal: sobek, kancing lepas, noda dll). Merchandise reject/damage yang sampai di toko tapi tidak dilaporkan oleh pihak toko kepada Tim Buyer atau SCM dalam waktu maksimal 1 minggu setelah barang tersebut diterima, maka akan menjadi tanggung jawab pihak toko.

9. Barang yang sudah dicek dan siap jual harus disimpan dengan rapi di gudang store.

VI. Catatan

N/A.

VII. Referensi

1. ISO 9001:2015 (Quality Management System), Klausul:

   a) 8.5.1.a yaitu pengendalian penyediaan produksi dan jasa bahwa Organisasi harus menerapkan penyediaan produksi dan jasa dalam kondisi terkendali, mencakup ketersediaan informasi terdokumentasi yang menentukan karakteristik dari produk yang akan dihasilkan, jasa yang akan disediakan, atau kegiatan yang akan dilaksanakan.

   b) 8.5.1.h yaitu penerapan kegiatan pelepasan, penyerahan, dan pasca penyerahan.

   c) 8.5.4 tentang Preservasi yaitu Organisasi harus menjaga keluaran selama penyediaan produksi dan jasa, sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan.

I. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	6 agustus 2020
1.0	• Perubahan nama dokumen dari MP-WIN-SPC-001 menjadi MP-WIN-SOS-001 • Penambahan detail point 8 dan batas waktu pelaporan artikel reject	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen : **MP-WIN-SOS-002**
	TATA CARA MENGIRIM BARANG MUTASI DI STORE	No. Revisi : **0.0**
		Halaman :
WORKING INSTRUCTION		Tanggal Efektif :

I. Tujuan

Memberikan panduan dalam melakukan mutasi *merchandise* selama di toko dalam rangka memastikan kualitas produk tetap terjaga hingga produk diterima oleh toko penerima dengan baik dan setiap perpindahan *merchandise* tercatat dengan baik dan dapat tertelusur.

II. Ruang Lingkup

Mencakup pengananan *merchandise* mulai dari proses menerima instruksi mutasi*, packing product*, dan pengiriman mutasi/retur ke gudang atau toko lain.

III. Dokumen Induk

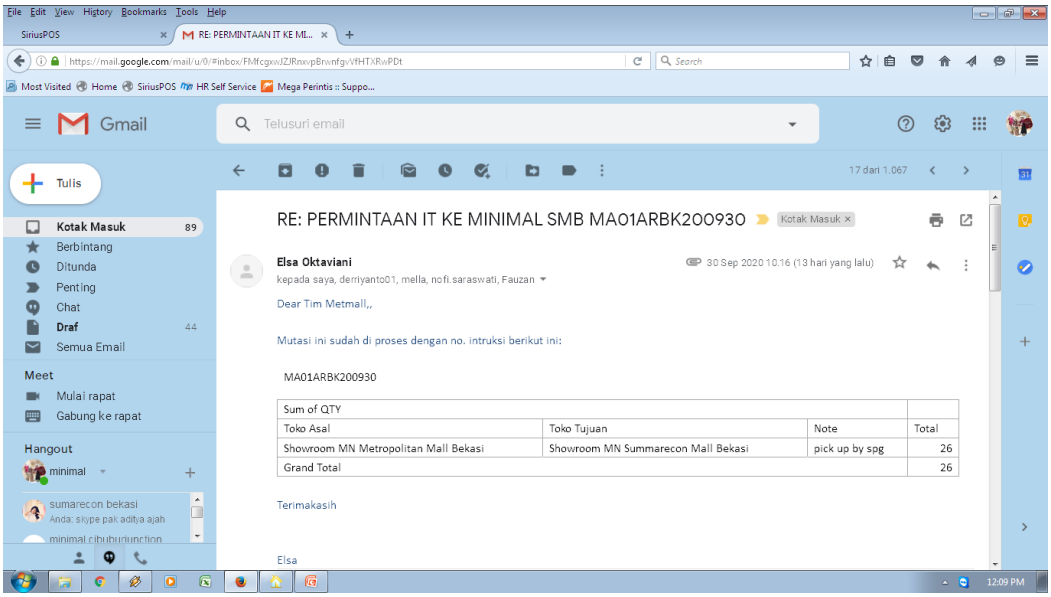
MP-SOP-SOS-001 Merchandise Handling in Store

IV. Langkah-langkah

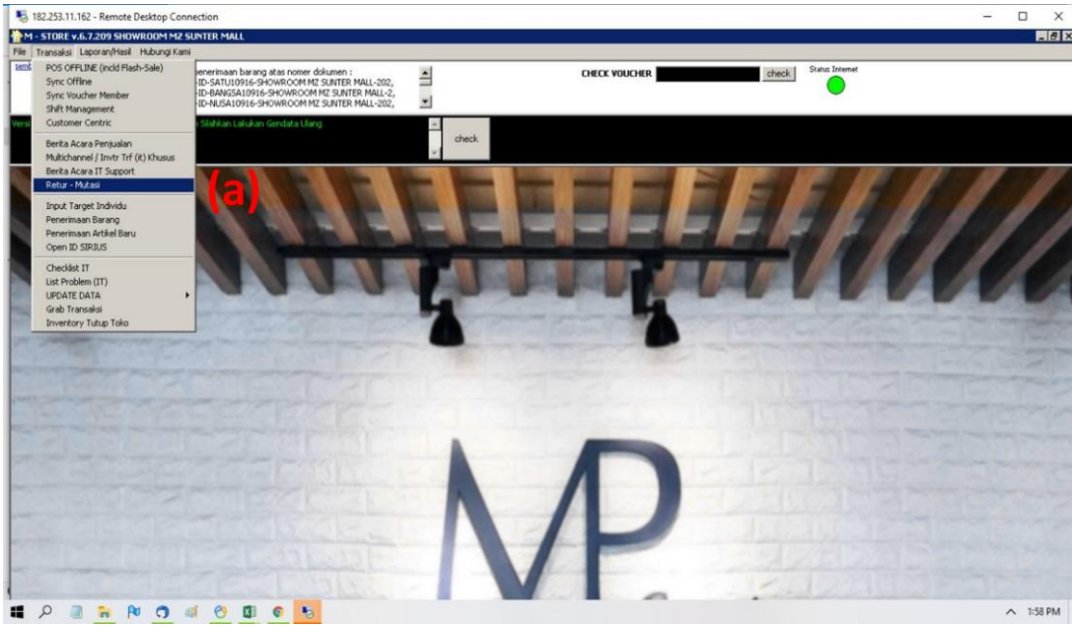
A. Mutasi/Retur Barang

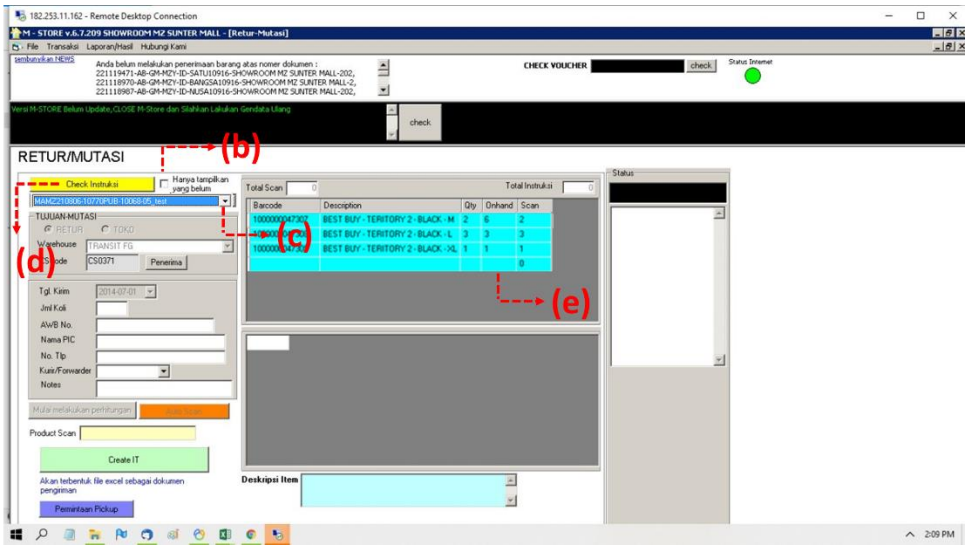
1. Menerima email dari MD *Buyer* berupa instruksi mutasi/retur barang berupa form retur/mutasi melalui email kepada *Sales Assistant* dengan lampiran:
   a. Nomor IT dan nama toko pengirim
   b. Kode dan nama toko penerima/Gudang penerima
   c. keterangan retur
   d. Tabel *style* dan kode *merchandise*/packing list
   e. Nomor PO khusus untuk pengiriman tujuan 8com

	Dibuat :	**Diperiksa :**		**Disetujui :**
Jabatan	**SCM Dept Head**	**SO Dept Head**	**OSM**	**CSO**
Tanda Tangan				
Tanggal				
Register No.			Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

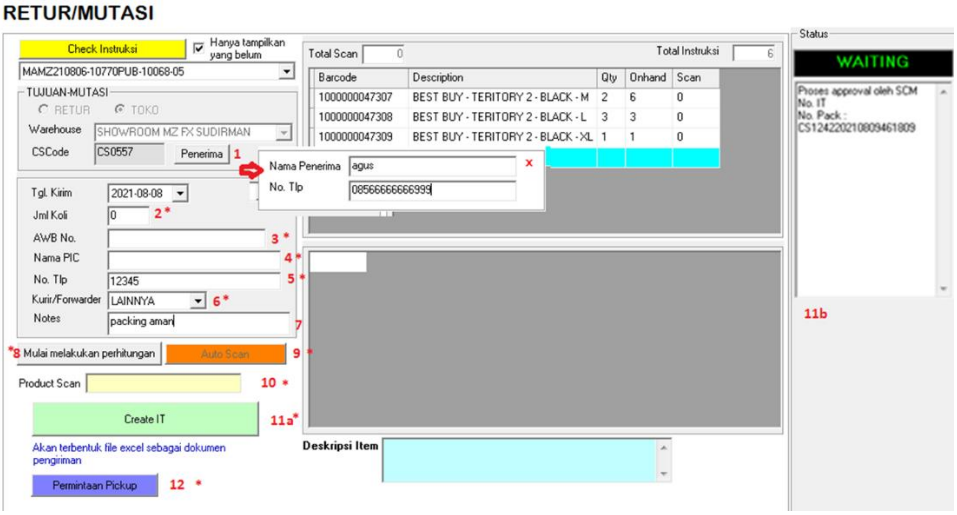


2. *Sales Assistant* masuk sistem M-Store untuk *checking* instruksi *merchandise* dan nomor IT yang akan diretur/mutase, berikut langkahnya:
   a) Masuk ke sistem M-Store, klik menu **'Transaksi'**, pilih ***'Retur/mutasi' (a)***
   b) Beri tanda centang pada tombol "**hanya tampilkan yang belum**" **(b)**
   c) Klik tombol **'Instruksi No' (c)**, pilih nomor instruksi sesuai dengan *subject* email (contoh: MAO1ARBK200930)
   d) Klik tombol **'Check Instruksi' (d)**





e) Maka akan muncul ***list style*** dan jumlah barang yang akan diretur-mutasi. Berikut langkah-langkah *create* IT pada M-store:



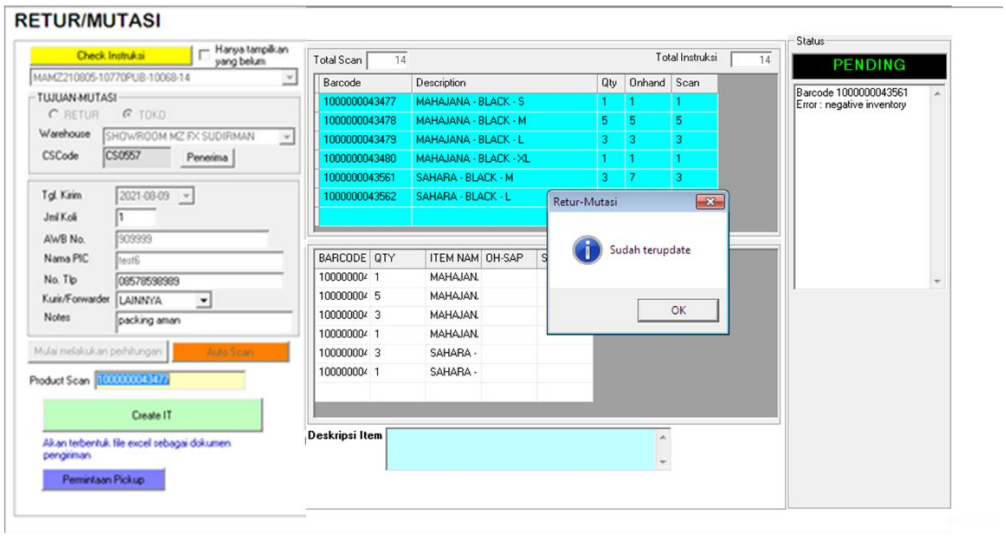
1) Klik tombol penerima isi kolom **nama penerima** dan **no. telp**
2) Masukkan **jumlah koli**
3) Masukkan **Awb No.**
4) Masukkan **Nama PIC** pengirim
5) Masukkan **nomor telp.** pengirim
6) Pilih **kurir** yang dipilih untuk melakukan pengiriman
7) Isi **notes** dengan catatan yang diperlukan.
8) Klik tombol **mulai melakukan perhitungan**.
9) Klik tombol ***auto scan*** melakukan perhitungan secara otomatis

10) Arahkan kursor pada kolom ***product scan*** saat mulai melakukan scan.

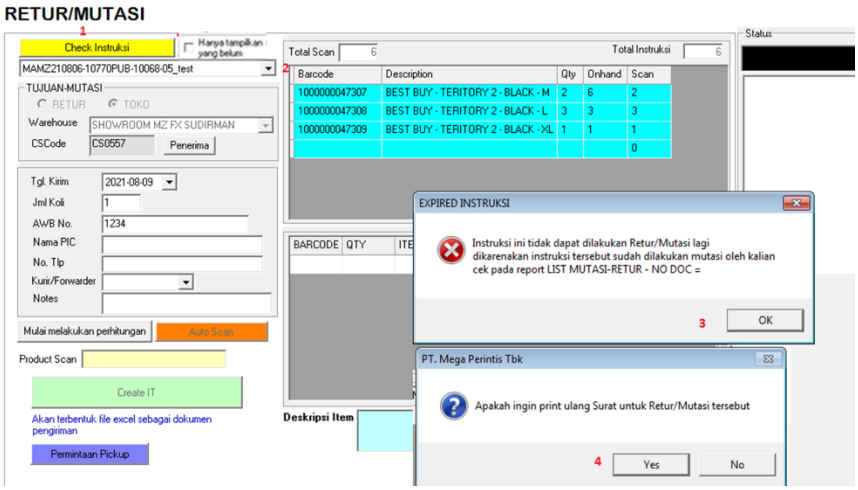
11) Klik create IT **(11a)** untuk menampilkan informasi status retur mutasi yang sudah di lakukan Create IT dapat melihat pada kotak **(11b)** dan akan No IT jika sudah terbentuk no IT. Jika belum terbentuk maka No. IT tidak akan tampil di list informasi status ini.

12) Klik Tombol Permintaan Pickup jika No instruksi tersebut sudah terbentuk No IT.

f) Tampilan instruksi yang sudah diproses Create IT-nya. klik tombol Ok pada pop up retur-mutasi.



g) Untuk mengecek no instruksi yang sudah diproses dan cetak ulang.



1) Klik tombol **check instruksi**
2) Klik tombol **Instruksi No**
3) Klik tombol **ok** pada *pop up* **expired instruksi**
4) Klik tombol **yes** pada tombol pop up cetak ulang (print) instruksi

3. *Sales Assistant* menyiapkan *merchandise* dan wajib disertai barcode pada masing-masing *merchandise*. Apabila product yang diretur tidak ada barcodenya maka lakukan request permintaan barcode kepada Tim Buyer atau Tim SCM untuk dikirimkan barcodenya.
4. Packing *merchandise* yang akan diretur atau mutasi sesuai dengan standard packing.

   Berikut langkah-langkah *packing merchandise:*

   a) *Sales Assistant* mempersiapkan *merchandise* dan memasukkannya dengan rapi ke dalam *polybag.*

   b) Barang yang sudah disusun ke dalam polybag harus dilakban 1 lapis horizontal dari kiri ke kanan dengan rapi. Apabila kuantitas *merchandise* sedkit maka cukup menggunakan polybag dan menempelkan kertas dengan info identitas pengirim yang diisi dengan nama toko yang melakukan pengiriman contoh: Manzone Kota Kasablanka. Identitas tujuan diisi dengan nama toko yang akan dituju beserta alamatnya dengan jelas.

c) Apabila jumlah merchandise banyak, maka *polybag* disusun didalam karung dan ditata dengan rapi agar barang dapat masuk/terisi dengan maksimal.

d) Karung dijahit menggunakan jarum jahit karung dan tali raffia, kemudian dijahit secara horizontal dari kiri ke kanan dengan jarak antar lubang 3 cm

e) Karung wajib diberi nomor IT, Qty total, toko asal, dan toko tujuan pengiriman dengan jelas (tambahkan nomor PO khusus untuk tujuan 8com) sesuai dengan instruksi mutasi.

f) Foto 3 sisi polybag atau karung sebagai konfirmasi keamanan saat pengiriman dan pengemasan.

5. *Sales Assistant* meminta surat keluar barang kepada Pihak Mall.
6. *Sales Assistant* memberikan info mutasi/retur via whatsapp kepada Area Showroom Head/Area Key Account Head/City Head berupa foto, jumlah *merchandise,* dan berat total merchandise.

7. CH/ASH akan memberikan informasi pengiriman kepada Tim Sales support untuk meminta kode voucher/Tim SCM.
8. SH/CH/ASH melakukan pemesanan transportasi pick up/kurir.
9. *Sales Assistant* menunggu kurir Grab/LJR/mobil sewa untuk *pick up merchandise.*
10. *Sales Assistant* memberikan info kepada CH/ASH bahwa merchandise sudah di-*pick up* oleh kurir.

V. Catatan

Detail tata cara pengiriman *merchandise* mutasi dengan menggunakan jasa transportasi online terdapat pada dokumen *working instruction* MP-WIN-SOS-011 Mutasi barang via transportasi online.

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-001 *Merchandise* Handling in Store

II. Rules & Standard

1. *Check* email dari MD *Buyer* berupa instruksi mutasi/retur.
2. Masuk ke sistem M-Store untuk *checking* instruksi.
3. Wajib mengecek ketersediaan label, hangtag dan barcode pada *merchandise* yang dipacking. Apabila product yang diretur tidak ada label, hangtag dan barcodenya maka lakukan request permintaan barcode melalui e-ticket kepada Tim Buyer atau Tim SCM untuk dikirimkan barcodenya.
4. Untuk pengiriman mutasi tidak boleh barang *defect*.
5. Nomor IT harus sudah terbentuk sebelum dikirimkan.
6. Untuk pengiriman mutasi tujuan 8com harus melampirkan PO yang dikirimkan oleh Tim Buyer melalui email.
7. Packing seluruh barang sesuai list pada satu nomor instruksi ke dalam 1 koli/karung.
8. Packing *merchandise* yang akan diretur atau mutasi sesuai dengan *standard packing*.
   a) Masukkan *merchandise* yang disertai label, hangtag dan barcode ke dalam plastik dengan rapi.
   b) Masukkan kumpulan *merchandise* ke dalam *Polybag* dengan rapi.
   c) *Polybag* harus dilakban 1 lapis horizontal dari kiri ke kanan dengan rapi.
   d) Apabila pengiriman cukup menggunakan satu *polybag* maka wajib tempelkan dengan rapi dan jelas pada kertas nomor IT, Qty total, toko asal, dan toko tujuan

(tambahkan nomor PO khusus untuk tujuan 8com) sesuai dengan instruksi mutase dari Tim Buyer. kertas tersebut wajib dilakban seluruh permukaannya agar tidak mudah Foto 3 sisi *polybag* atau karung sebagai konfirmasi keamanan saat pengiriman dan pengemasan sobek dan hilang tulisannya.

e) Apabila terdapat beberapa *polybag* maka di-*packing* menggunakan karung dan ditata dengan rapi agar barang dapat masuk/terisi dengan maksimal sesuai list instruksi.

f) Karung harus dijahit menggunakan jarum jahit karung dan tali raffia, kemudian dijahit secara horizontal dari kiri ke kanan dengan jarak antar lubang 3 cm

g) Karung wajib diberi identitas pengirim dan tujuan pengiriman dengan jelas sesuai dengan instruksi mutasi.

h) Foto 3 sisi *polybag* atau karung sebagai konfirmasi keamanan saat pengiriman dan pengemasan.

9. Standard berat & transportasi yang digunakan untuk pengiriman antar toko berdasarkan:

a) Pengiriman dalam kota yang memiliki layanan transportasi online

- Untuk berat kurang dari 8 kg (30 pcs) menggunakan Grab express ride/grab express sameday.
- Untuk berat lebih dari 8 kg hingga 75 kg - 100 kg (300 pcs) menggunakan grab car. Untuk berat yang melebihi batas tersebut maka perlu dipertimbangkan untuk menggunakan GOBOX/kendaraan perusahaan jika berada di area Jabodetabek.

b) Pengiriman ke Luar Kota

Pengiriman *merchandise* ke luar kota dapat menggunakan LJR atau mobil sewa dan perlu diskusi dengan Tim SCM

❖ Berikut *table list* berat *merchandise* sebagai acuan pengiriman barang

Gender	Category	Average of kg
MENS	ACCESSORIES	0.059
	BAG	0.077
	BERMUDA	0.286
	FACE MASK	0.030
	GAMIS	0.274
	JACKET	0.460
	KAFTAN	0.202
	OTHERS	0.468
	PANTS	0.394
	POLO SHIRT	0.203
	SHANGHAI	0.207
	SHIRT	0.211
	SHOES	0.813
	SWEAT SHIRT	0.366
	SWEATER	0.347
	TSHIRT	0.177
	UNDERWEAR	0.130

Gender	Category	Average of kg
LADIES	BAG	0.068
	BLOUSE	0.223
	DRESS	0.335
	FACE MASK	0.300
	FRAGRANCE	0.300
	OUTERWEAR	0.320
	PANTS	0.274
	SKIRT	0.226
	TOP	0.198
	TROUSER	0.306
	TUNIC	0.249

III. Catatan

1. Detail tata cara pengiriman *merchandise* mutasi dengan menggunakan jasa transportasi online terdapat pada dokumen *working instruction* MP-WIN-SOS-011 Mutasi barang via transportasi online.

IV. Referensi

V. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VI. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap bagi Tim Sales Operasional untuk mempersiapkan barang atau *merchandise* dari *stock* gudang untuk dipajang di seluruh toko milik Mega Perintis Group guna memastikan *display* barang sesuai dan tertata di tempat yang tepat sehingga pergerakan barang di dalam toko dapat dimonitor.

II. Ruang Lingkup

1. Lingkup di *working instruction* ini berlaku untuk Tim Sales Operational yaitu *Showroom Head/Key Account Head* dan *Sales Assistant* dalam menyiapkan *merchandise* sebelum dipajang di toko dan monitoring pergerakan *merchandise* di toko.
2. Proses pada working instruction ini meliputi :
   1) Menyiapkan *merchandise* sebelum dipajang di toko seperti memisahkan *merchandise* yang akan di*display* dan yang disimpan di gudang toko, proses pemakaian *hanger* dan *folding* (melipat), steamer *merchandise* yang akan di*display* dan penataan *size*.
   2) Pendataan *merchandise* yang ada di *stock* dan *display* toko.

III. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-001 *Merchandise Handling in Store*

IV. Langkah-Langkah

A. Mempersiapkan *Merchandise Men's Apparel*

Key Account Head/Key Account Head dan Sales Assistant melakukan pengecekan pada SKU *merchandise* yang belum di*display* di *floor/selling area.*

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	**SO Dept Head**	**SO Dept. Head**	**OSM**	**CSO**
Tanda Tangan	Athas Serra 28/6'21	Athas Serra 28/6'21	MTH	
Tanggal	28/6/21 28/6'21	28/6/21 28/6'21	28/06/2021	
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

B. Memasang *Hanger* pada *Merchandise*

Pada *Merchandise* yang menggunakan *hanger* terbagi menjadi 2 bagian yaitu bagian *top hanger* (*shirts, t-shirts, outwear, knitwear*) dan *bottom hanger* (*pants, short pants/bermudas, dan denim*).

TOP HANGER

Untuk ATASAN :
Kemeja, Kaos, Outer, Knitwear

BOTTOM HANGER

Untuk BAWAHAN:
Celana Panjang, Bermuda / celana pendek, celana formal , Denim

1. Langkah langkah peggunaan *top hanger* pada *merchandise*

a) Siapkan masing-masing *size* 1 pcs untuk *merchandise* yang di*display* sesuai dengan modul *visual merchandise*.

b) Pilih *hanger* sesuai dengan nama *brand*.

c) Untuk memasang *hanger* masukan baju dari bagian bawah baju, bukan dari bagian kerah untuk menghindari kerusakan pada *merchandise*.

d) Sembunyikan *price tag* ke dalam baju.

e) Pasang dadu *size* pada *hanger* sesuai ukuran *merchandise*.

f) *Steamer* pakaian dengan rapi. Pastikan *steamer* dilakukan secara merata dan tidak ada kusut pada *merchandise* yang akan di*display*.

2. Langkah langkah penggunaan *bottom hanger* pada celana formal

a) Siapkan masing-masing *size* 1 pcs untuk *merchandise* yang di*display* sesuai dengan modul *visual merchandise*.

b) Gunakan *hanger* khusus untuk penjepit celana, dan jepit bagian kanan dan kiri celana dengan seimbang. Gunakan 2 tangan agar celana bisa seimbang.

c) Sembunyikan *price tag* ke dalam celana.

d) *Steamer* pakaian dengan rapi. Pastikan *steamer* dilakukan secara merata dan tidak ada kusut pada *merchandise* yang akan di*display*.

3. Langkah langkah penggunaan *bottom hanger* pada celana chinos, bermuda dan denim

a) Siapkan masing-masing *size* 1 pcs untuk *merchandise* yang di*display* sesuai dengan modul *visual merchandise*.

b) Gunakan *hanger* khusus untuk penjepit celana, dan jepit bagian kanan dan kiri celana dengan seimbang. Gunakan 2 tangan agar celana bisa seimbang.

c) Sembunyikan *price tag* ke dalam celana.

d) *Steamer* pakaian dengan rapi. Pastikan steamer dilakukan secara merata dan tidak ada kusut pada *merchandise* yang akan di*display*.

C. *Folding* pada *Men's Apparel*

Pada *merchandise* yang di*folding* atau dilipat terbagi menjadi 2 bagian yaitu *folding top* (*shirts, t-shirts, outwear, knitwear*) dan *folding bottom* (*pants, short pants/bermudas, dan denim*)

1. Langkah langkah melipat/*folding* pada *T-Shirt*

a) Siapkan barang sesuai modul *visual merchandise* dan pastikan semua *size* tersedia.

b) Carilah permukaan rata untuk melipat *t-shirt* tersebut. kemudian lipat pada sisi sebelah kiri samping dan lipat lengan, lakukan juga untuk sisi sebelahnya (lihat pada gambar di atas pada poin nomor 1, 2, dan 3).

c) Pada bagian bawah *t-shirt*, lipat 1 kali agar *t-shirt* tidak terlalu panjang, dan lipat secara keseluruhan (lihat pada gambar di atas pada poin nomor 4 dan 5).

d) Letakkan *price tag* ke dalam *t-shirt*, agar *price tag* tidak terlihat keluar (lihat gambar di atas pada poin nomor 6).

e) Susun *merchandise* yang sudah di*folding*/lipat dengan rapi sesuai ukuran paling kecil di atas tumpukan, dan ukuran paling besar berada di bawah tumpukan.

2. Langkah langkah melipat/*folding* pada *Shirt*

a) Carilah permukaan rata untuk melipat *shirt* tersebut.

b) Letakkan kertas konkord ke dalam *shirt* (lihat gambar nomor 1).

c) Lipat pada sisi sebelah kiri samping dan lipat lengan, lakukan juga untuk sisi sebelahnya (lihat pada gambar di atas pada poin nomor 3, 4, dan 5).

d) Pada bagian bawah, lipat 1 kali agar *shirt* tidak terlalu panjang (lihat pada poin nomor 6).

e) Lipat secara keseluruhan, dan Letakkan *price tag* ke dalam agar tidak terlihat keluar (lihat pada gambar di atas pada poin nomor 7 dan 8).

f) Letakkan ukuran/*size* paling kecil di atas tumpukan, dan ukuran paling besar berada di bawah tumpukan.

g) Pastikan semua *shirt* yang berada di table *shopfront* dilipat dengan cara yang sama sesuai dengan langkah urutan a, b, c, d, dan e di atas.

3. Langkah langkah melipat/*folding* chino di table dengan close fold

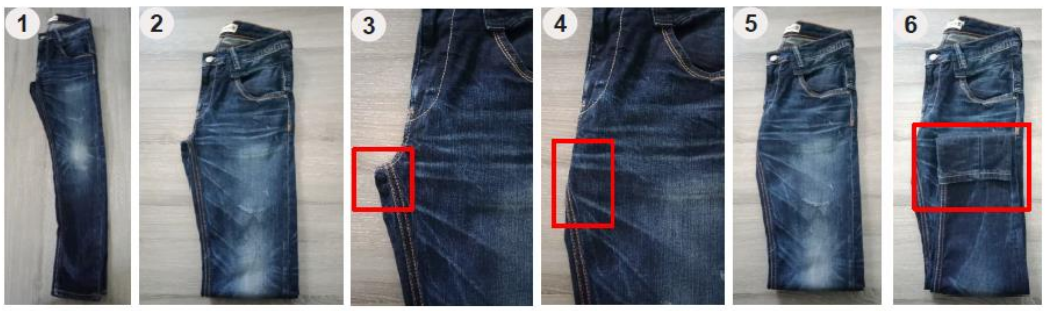
a) Letakkan bagian depan pada bagian atas saat melipat celana (lihat poin nomor 1)
b) Lipat celana menjadi dua bagian (lihat poin nomor 2)
c) Lipat bagian yang ujung (yang diberi kotak merah) kea rah dalam dalam dan rapikan (lihat poin nomor 3)
d) Lipat kembali menjadi dua bagian sehingga menyerupai bentuk persegi (lihat poin nomor 4)
e) Pastikan celana terlipat dengan rapi (lihat poin nomor 5)

4. Langkah langkah melipat/*folding* chino di table dengan open fold

a) Letakkan bagian depan pada bagian atas celana sebagai *highlight* saat melipat celana (lihat poin nomor 1)
b) Lipat celana menjadi dua bagian dan lipat bagian yang ujung (yang diberi kotak merah) kearah dalam dalam (lihat poin nomor 2)
c) Pastikan celana terlipat dengan rapi (lihat poin nomor 3)

d) Jika ingin memperlihatkan detail celana, bagian depan chino tetap didepan dan menjadi *highlight*. (lihat poin nomor 4)

5. Langkah langkah melipat/*folding* jeans di table dengan open fold



a) Letakkan bagian depan pada bagian atas celana sebagai *highlight* saat melipat jeans (lihat poin nomor 1)

b) Lipat celana menjadi dua bagian (lihat poin nomor 2)

c) Lipat bagian yang ujung (yang diberi kotak merah) kearah dalam dalam dan rapikan (lihat poin nomor 3 dan 4)

d) Pastikan jeans terlipat dengan rapi (lihat poin nomor 5)

e) Jika ingin memperlihatkan detail jeans, bagian depan jeans tetap didepan dan menjadi *highlight*. (lihat poin nomor 6)

6. Langkah langkah melipat/*folding* jeans di *shelving* (rak) dengan *close fold*

a) Letakkan bagian depan pada bagian atas celana sebagai *highlight* saat melipat jeans. Lipat celana menjadi dua bagian (lihat poin nomor 1)

b) Lipat bagian yang ujung (yang diberi kotak merah) kearah dalam dan rapikan (lihat poin nomor 2)

c) Lipat kembali jeans menjadi dua bagian.

d) Pastikan jeans terlipat dengan rapi dan tata di rak (lihat poin nomor 5)

V. Catatan

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review	02 JUL 2024		
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap bagi Tim Sales Operasional untuk melakukan pengaturan barang atau *merchandise* di ruang stock (gudang) pada seluruh toko milik Mega Perintis Group guna memberikan kemudahan dan memastikan stock barang tertata di tempat yang tepat dan rapi sehingga barang mudah ditemukan dan dimonitor fisiknya.

II. Ruang Lingkup

1. Lingkup di *working instruction* ini berlaku untuk Tim Sales Operational yaitu *Showroom Head* dan *Sales Assistant* dalam melakukan pengaturan *merchandise* di seluruh gudang toko Mega Perintis Group (showroom untuk produk Manzone, M.O.C, Men's Top, dan Minimal).
2. Proses pada working instruction ini meliputi :
   1) Penataan barang dan labelling baik untuk *merchandise* ataupun non-*merchandise*.
   2) Mekanisme pengambilan dan pengembalian barang di gudang.

III. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-001 *Merchandise Handling in Store*

IV. Langkah-Langkah

A. Penyimpanan Barang & Penataan (*labelling*)

1. Pisahkan *merchandise* dan Non-*merchandise* secara rapi berdasarkan penataan (*labelling*)
2. Atur *merchandise* di rak berdasarkan pembagian penataan (*labelling*) sebagai berikut:

a) Pada toko khusus yang memiliki 2 *Brand* (Seperti MOC & Men's Top) pisahkan terlebih dahulu *merchandise* untuk masing-masing *brand*. kemudian dilanjutkan dengan penataan (*labelling*) By *World*.

b) Pisahkan masing-masing *merchandise* berdasarkan *brand* dan *world* seperti berikut:

BRAND	***WORLD***
Manzone	*Casual, Batik, Formal, Active, Festive, Grooming, Accessories.*
MOC	*Casual, Batik, Accesories*
Men's Top	*Casual, Batik, Accesories*
Minimal	*Casual, Everyday, Gold, Modest, Kulture, Tress Jolie, Daily, Denim, Grooming, Accessories*

3. Berikan label/tulisan *by world* pada bagian kiri rak.
4. Susun dan tata *merchandise* berdasarkan abjad nama *style*.
5. Berikan label/tulisan nama *style* pada *merchandise* menggunakan kardus dan diikat menggunakan tali rapia dengan rapi.
6. Untuk barang *damage* atau rusak di simpan dalam 1 *box*/kardus dan buat *form* yang berisi data *style* dan keterangan damage yang ada di dalamnya.
7. Letakkan *form* keterangan tersebut pada bagian dalam *box*/kardus.
8. In*form*asikan ke MD mengenai keberadaan barang damage tersebut dan tunggu instruksi pengirimannya ke gudang.

B. Penyimpanan Barang & Penataan (labelling) Pada *Non-Merchandise*

B.1 *Props Visual Merchandise*

1. Pisahkan/*grouping* berdasarkan jenisnya, seperti = *Faceout*, Hambalan, *Acrylic* besi POP.
2. Masukan kedalam *box*/kardus dan berikan label pada sisi luar kardus sesuai dengan isinya.
3. Letakan pada bagian paling atas rak stok dan susun dengan rapi, jika pada bagian atas rak penuh, barang disimpan di bagian rak gudang paling bawah.

4. *Props Visual merchandise* yang sudah rusak/tidak bisa digunakan harus ditanyakan ke Tim *Visual Merchandise* untuk dikirim/musnahkan agar tidak memakan tempat di gudang.
5. Untuk *props display* yang dimusnahkan harus mendapat *approval* Tim *Visual Merchandise* dan buat berita acara.

B.2 Alat Kebersihan

1. Pisahkan alat kebersihan berdasarkan alat dan cairan pembersih.
2. Untuk alat seperti sapu, pel, ember, tempat sampah dan alat kebersihan lainnya diberikan alas terlebih dahulu dan tidak boleh langsung menyentuh lantai.
3. Untuk cairan pembersih lantai, pembersih kaca, dan selainnya dimasukan ke dalam *box* atau kardus terbuka dan diletakan di rak gudang bagian bawah.
4. Area rak yang digunakan untuk menyimpan alat kebersihan hanya satu area
5. Rapikan alat-alat kebersihan dan tidak boleh berceceran.

B.3 Barang Pribadi Staff

1. Pisahkan khusus barang pribadi staff di satu area rak di gudang dan tidak boleh tercecer di rak lainnya.
2. Simpan air minum/makanan di dalam *box* dalam kondisi aman (tidak ada resiko tumpah, mengeluarkan aroma, dan berceceran)
3. Baju milik *Showroom Head/Sales Assistant* tidak boleh digantung di bagian rak *merchandise* di gudang.
4. Gantung dan simpan baju di area belakang pintu gudang dengan menggunakan gantungan baju yang ditempel menggunakan 3M.
5. Sepatu disimpan di bagian bawah belakang pintu atau celah kecil di bagian bawah rak dalam kondisi rapi.

C. Mekanisme Pengambilan & Pengembalian Barang di Stock Room

C.1 Pengambilan Barang

1. Barang diambil dengan pelan, rapi dan tidak asal-asalan.
2. Pastikan saat mengambil barang untuk mengangkat ikatan baju di atasnya dan ditahan agar tidak jatuh.
3. Ambil barang langsung satu ikat dari *style* yang diinginkan agar rak tidak berantakan dan tidak hanya *size* yang diinginkan saja.

C.2 Pengembalian barang

1. Ikat kembali Label nama *style* pada baju dengan rapi setelah selesai digunakan.
2. Letakan kembali barang pada rak gudang sesuai penataan (labelling) by *World* dan abjad *style*.
3. Pastikan untuk merapihkan kembali susunannya seperti semula.

V. Catatan

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review	02 JUL 2024		
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap bagi Tim Sales Operasional untuk melakukan pengiriman merchandise untuk mutasi via transportasi *online* untuk proses pengiriman barang atau merchandise seluruh *store/counter* PT. Mega Perintis Tbk guna memberikan kemudahan dan memastikan barang dikirim dengan jumlah fisik yang tepat, ke tempat yang tepat, dan sesuai dengan jumlah pada sistem yang digunakan sehingga tidak terdapat selisih.

II. Ruang Lingkup

1. Lingkup di WI ini berlaku untuk Tim Buyer,Tim Sales Operational dan Pihak Logistik dalam melakukan pengiriman merchandise di seluruh toko PT. Mega Perintis Tbk (showroom maupun key account/consignment untuk produk Manzone, M.O.C, Men's Top, Minimal).
2. Proses pada working instruction ini meliputi :
   1) Registrasi *user* untuk Grab for Business.
   2) Permintaan (*Request) Voucher.*
   3) melakukan Pengiriman *merchandise.*

III. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-001 Merchandise Handling in Store

IV. Istilah Definisi

1. Grab for Business : Sebuah layanan dari aplikasi Grab untuk membantu perusahaan untuk mengatur anggaran transportasi,

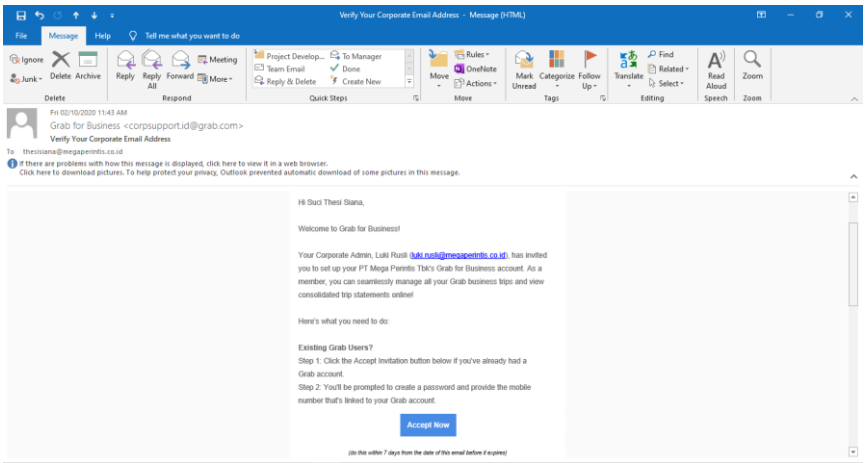
membuat kebijakan perjalanan, pembayaran dan mengawasi perjalanan bisnis karyawan

2. Registrasi User : sebuah pendaftaran data pribadi pada sebuah aplikasi agar dapat mengakses layanan pada aplikasi tersebut
3. Kode Voucher : Deretan karakter huruf yang dapat memberikan diskon ataupun potongan harga dalam sebuah layanan aplikasi

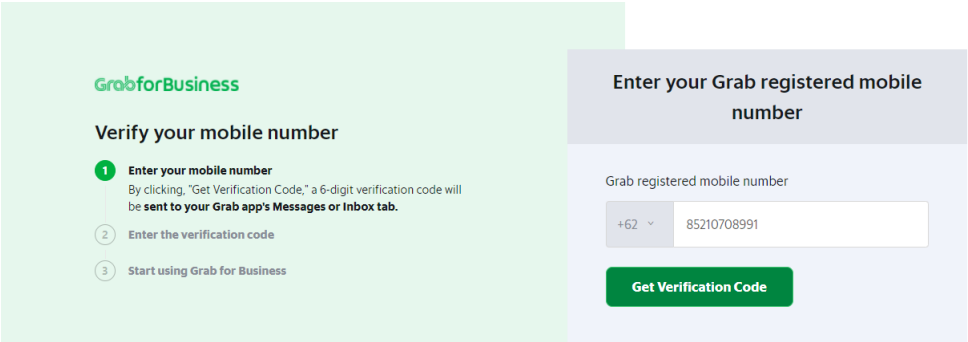
V. Langkah-Langkah

A. Registrasi User Grab for Business

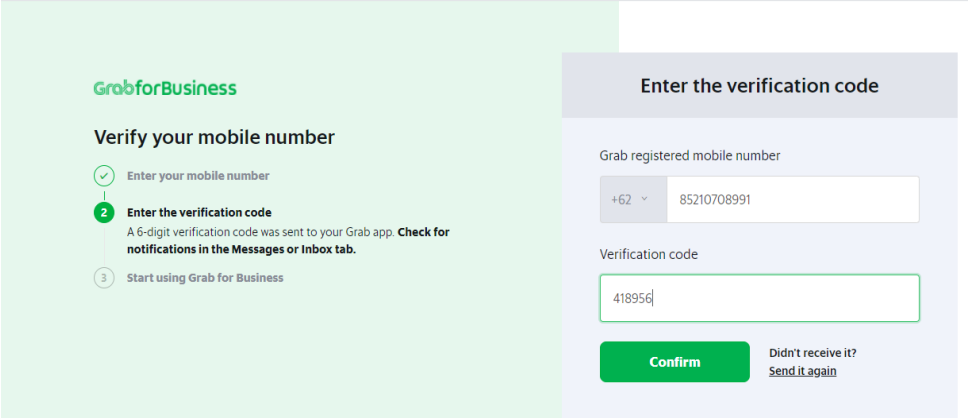
1. Tim Sales Operasional (Area Showroom Head, Area Key Account Head, City Head) harus dipastikan sudah memiliki akun Grab. Apabila belum memiliki akun Grab, berikut langkah pembuatan akun Grab:
   - Unduh dan install aplikasi Grab dari Play Store (Android) / App Store (iOS)
   - Pilih salah satu cara pembuatan akun (Google, Facebook, atau Nomor Telepon)
   - Lengkapi semua data yang diminta dengan email/akun Facebook dan nomor ponsel yang aktif
   - Anda akan menerima SMS berisi 4-digit kode OTP, masukkan kode tersebut (PENTING! harap tidak memberitahukan kode ini kepada siapapun termasuk oknum yang mengatasnamakan Grab)
   - Layanan Grab sudah bisa digunakan
2. Tim HR akan mendaftarkan nomor ponsel yang sudah terdaftar di Grab beserta email dengan domain perusahaan (@megaperintis.co.id) milik Area Showroom Head/Area Key Account Head/City Head yang diberikan wewenang dalam pendistribusikan voucher oleh Sales Support.
3. Tim Sales Operasional (Area Showroom Head, Area Key Account Head, City Head, City Coordinator) akan menerima email verifikasi dari Grab for Business dan klik 'Accept Now'



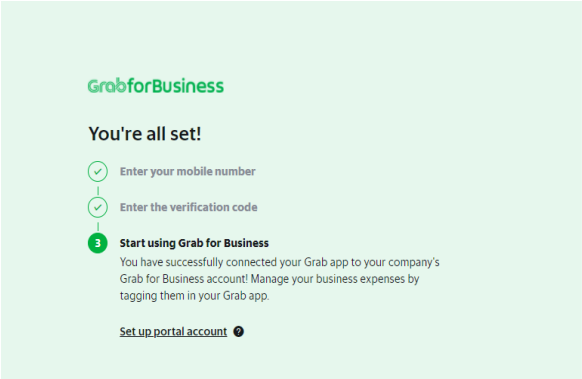
4. Setelah klik 'Accept now' maka halaman akan dialihkan untuk verifikasi nomor ponsel yang digunakan untuk Grab for Business

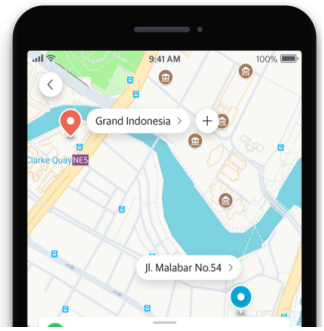


5. Masukkan nomor yang didaftarkan dan tunggu nomor kode yang akan dikirimkan via sms atau inbox di akun Grab.
6. Masukkan nomor kode untuk proses verifikasi.
7. Apabila nomor kode belum dikirimkan maka klik 'Send It Again'.



8. Grab for Business sudah dapat digunakan.





B. Request Voucher Grab kepada Tim Sales Support

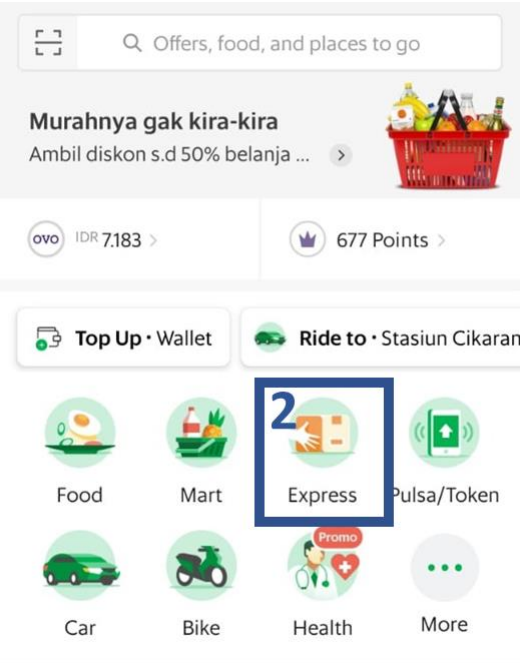
1. Tim Sales Operasional menghubungi Area Showroom Head/Area Key Account Head/City Head info mutasi-retur barang dan mengirimkan no. Packing list dan no. IT dari M-store, alamat tujuan mutasi-retur, beserta jumlah barang dan perkiraan berat barang yang akan dikirim kemudian ASH/AKAH/CH akan memberi info kepada Department Head untuk approval permintaan voucher via whatsapp.
2. Setelah mendapatkan approval dari Department Head maka Area Showroom Head/Area Key Account Head/City Head meminta nomor kode voucher Grab kepada Tim Sales Support via whatsapp.
3. Sales support mendistribusikan kode voucher kepada Area Showroom Head/Area Key Account Head/City Head.
4. Area Showroom Head/Area Key Account Head/City Head menyiapkan pemesanan Grab untuk Pick Up barang.
5. Area Showroom Head/Area Key Account Head/City Head info Tim Sales Operational di Store untuk menunggu pick up barang oleh kurir via whatsapp.

C. Cara melakukan pengiriman menggunakan Voucher Grab for Business

Berikut langkah-langkah melakukan pengiriman dengan menggunakan voucher Grab:

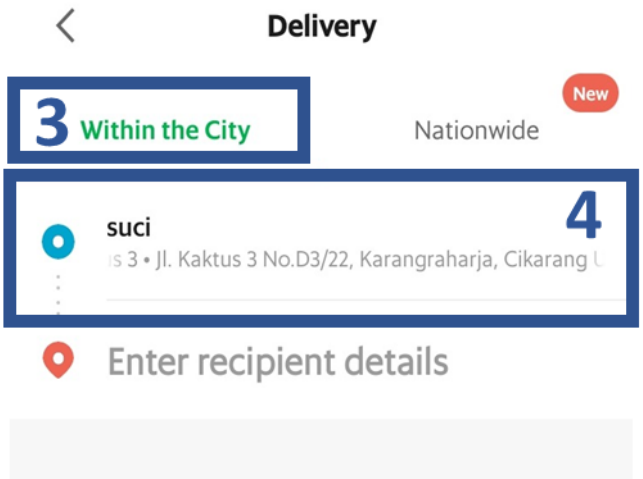
1. Tim Sales Operasional (Area Showroom Head, Area Key Account Head, City Head, City Coordinator) masuk ke aplikasi grab untuk melakukan pengiriman.

2. Buka aplikasi Grab, klik tombol 'Express' (Pengantaran).

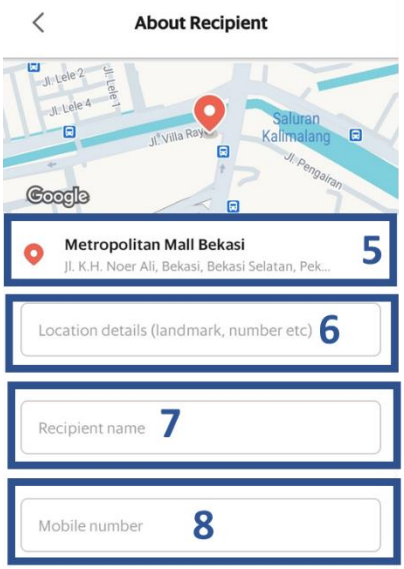


3. Pada tombol 'pengantaran' terdapat 2 pilihan jenis tujuan pengiriman yaitu:
   - Within the City (Pengiriman dalam 1 kota)
   - Nationwide (Pengiriman lingkup Nasional)

   Pilih Within the city (Pengiriman dalam satu kota) untuk barang mutasi atau retur.
4. Masukkan data pengirim.

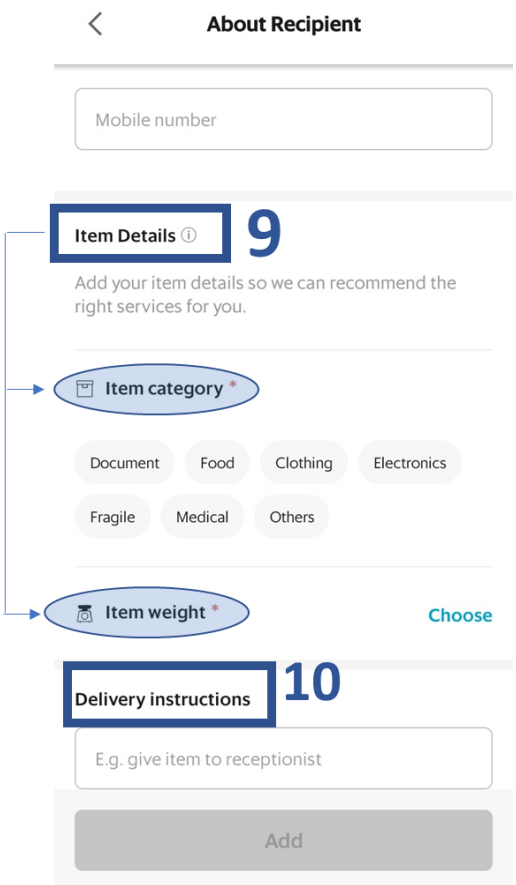


5. Masukkan data dan detail penerima, Pilih destinasi atau tujuan pengiriman pengiriman
6. Masukkan detail alamat atau lokasi.
7. Masukkan Nama Penerima
8. Masukkan nomor ponsel penerima yang aktif.

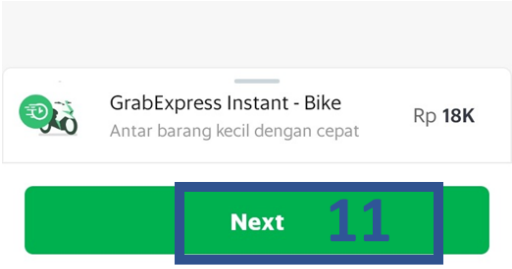


9. Pilih detail barang pada Item Category (jenis barang yang akan dikirim) dan weight item (berat barang yang akan dikirim). Gambaran detail barang ini berfungsi agar Grab dapat merekomendasikan layanan pengiriman yang sesuai untuk jenis barang yang kita kirimkan. Tipe layanan untuk pengiriman barang ada 3, Pastikan ukuran barang tidak melebihi batas yang ditentukan yaitu:
   - **GrabExpress Instant – Bike & Instant Same Day**
     Pengiriman cepat untuk barang dengan berat barang kurang dari 8 kg (30 PCS)
   - **GrabExpress Instant – Car**
     Pengiriman cepat dengan berat barang lebih dari 8 Kg – 75 kg hingga 100 kg (300 Pcs)

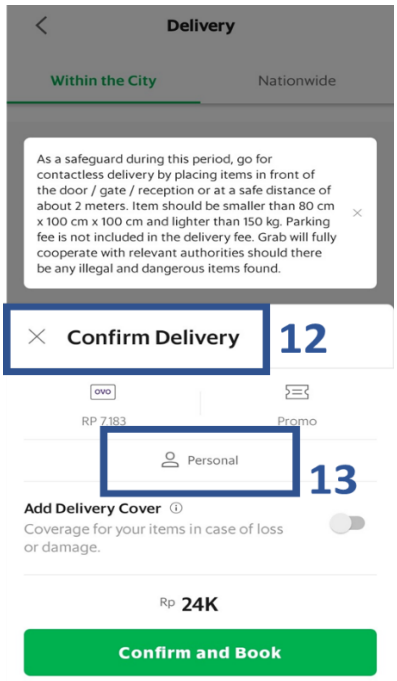
10. Tim Sales Operasional (Area Showroom Head, Area Key Account Head, City Head, City Coordinator) dapat mengisi kolom Delivery Instruction sesuai kebutuhan permintaan kepada kurir pengantar.



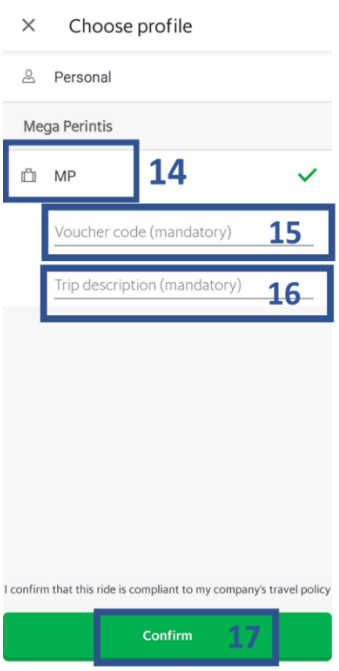
11. Klik tombol 'Next'



12. Muncul tab dialog 'Confirm Delivery'.
13. Untuk menggunakan voucher grab for business klik tombol 'personal'.



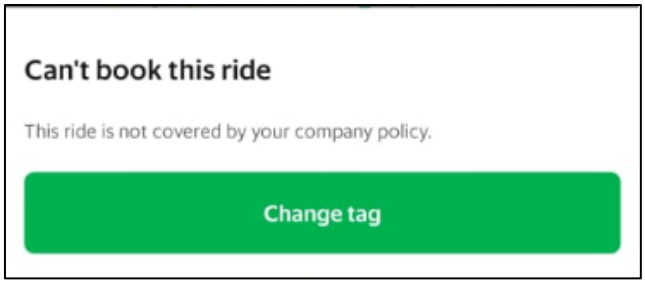
14. Muncul Menu 'Choose Profile' dan Klik tombol **MP**
15. Masukkan kode voucher
16. Tim Sales Operasional wajib mengisi deskripsi pengiriman berupa jenis pengiriman yaitu retur atau mutase disertai dengan No. IT/Packing list.
17. Klik tombol 'Confirm'.



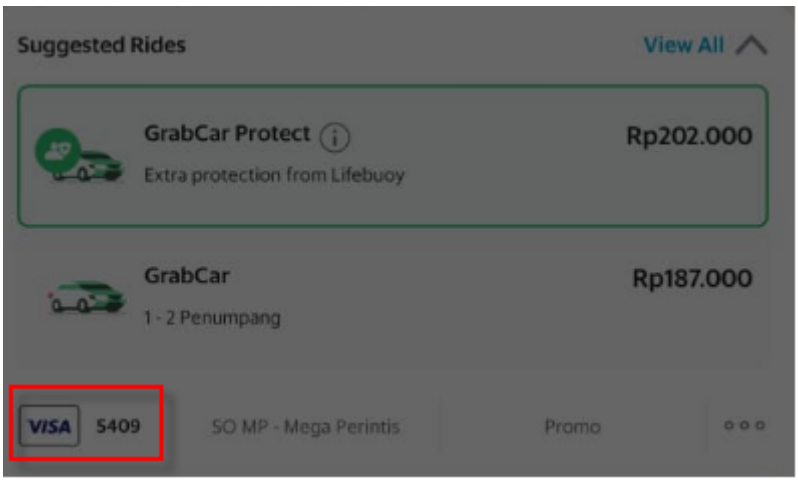
18. Tim Sales Operasional Menunggu kurir datang untuk pick up barang dan memberikan info via whatsapp atau email kepada penerima tentang pengiriman barang.

VI. Catatan

1. Permintaan kode voucher kepada Sales Support dilakukan oleh City Head melalui approval Area Showroom Head/Area Key Account Head cc Department Head. Apabila di area tertentu tidak ada City Head maka permintaan kode voucher dilakukan langsung oleh Area Showroom Head/Area Key Account Head cc Department Head.
2. Untuk biaya parkir kurir ataupun biaya tol menggunakan proses reimburse dan dinfokan kepada ASH/AKAH/CH disertai bukti pembayaran parkir dan tol.
3. Apabila muncul error atau tidak dapat melakukan pemesanan, maka ada 2 kemungkinan yaitu:
   a. Kode yang diberikan sudah expired, maka harus minta kode baru
   b. Pengiriman melebihi dari batas maksimal berat dari tiap kota berbeda – beda, maka pengiriman harus di kurangi beratnya



4. Pada saat menu pembayaran harap dipastikan kembali agar terarah ke pembayaran VISA MP dengan klik tombol Visa seperti dibagian kiri gambar berikut, karena bisa jadi ada pembayaran kearah manual.



3. Pemesanan pick-up pengantaran dilakukan oleh Area Showroom Head/City Head.
4. Masing-masing area mendapatkan jatah kupon yang delah ditentukan oleh Tim Sales Support.

VII. Referensi

VIII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	14 Nov 2020
1.0	• Perubahan penomoran dokumen dari MP-WIN-SLO-011 menjadi MP-WIN-SOS-011. • Perubahan Judul dokumen dari Pengiriman barang via transportasi online menjadi MUTASI BARANG VIA TRANSPORTASI ONLINE. • Penambahan instruksi packing merchandise dan wajib mengirimkan barang retur dengan barcode. • Update maksimal berat merchandise untuk pengiriman menggunakan jasa Grab	

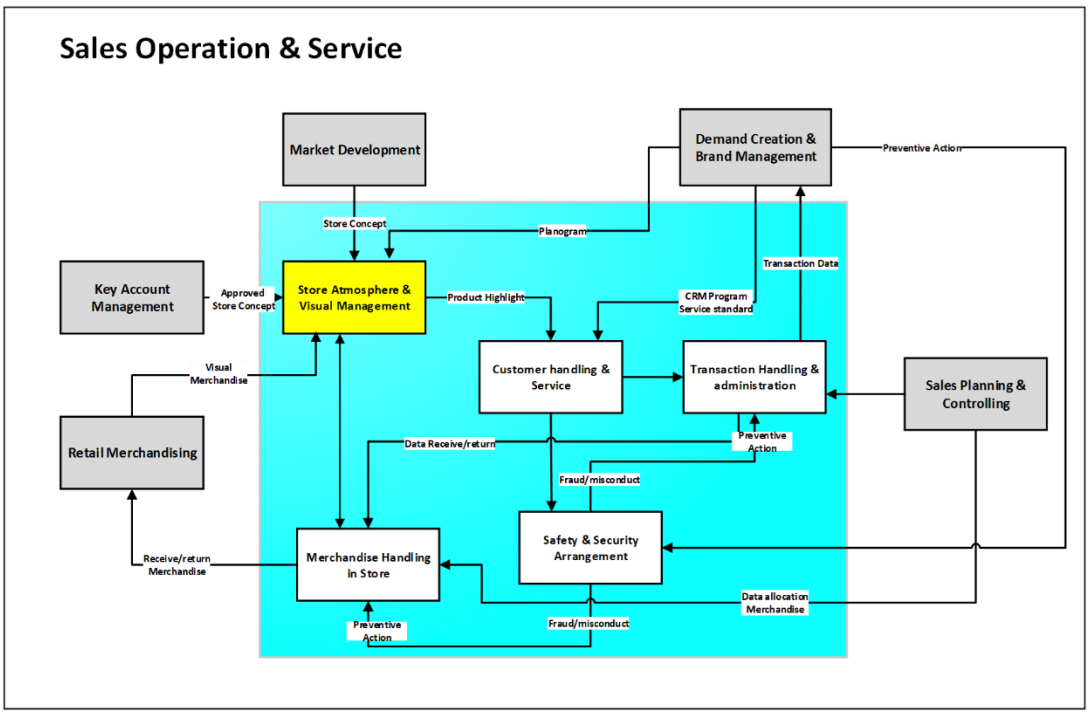
IX. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen: **MP-SM-MPMS-008**
	STORE MANUAL MEGA PERINTIS GROUP	No. Revisi : **0.0**
		Halaman :
SYSTEM MANUAL		Tanggal Efektif :



STORE ATMOSPHERE & VISUAL MANAGEMENT

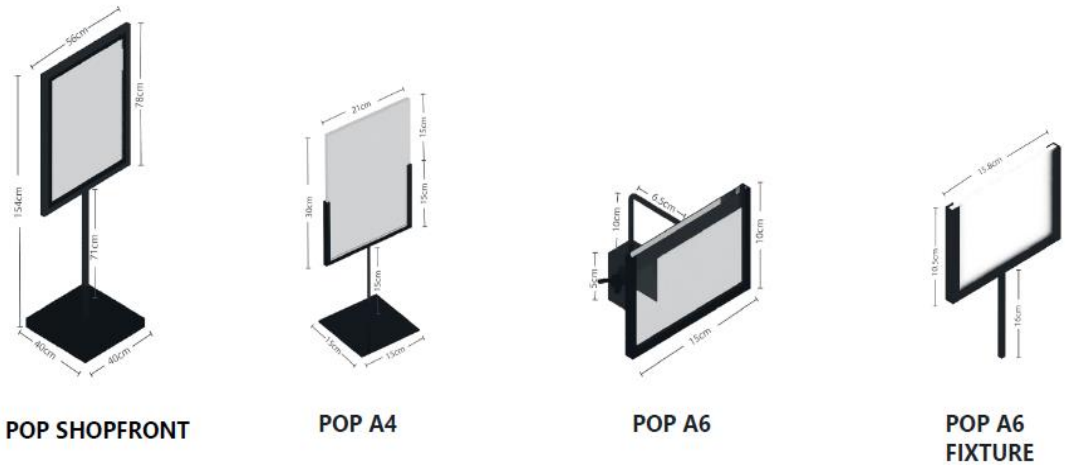
I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-002 *Store* Atmosphere & Visual Management

II. Rules & Standard

A. Penataan Merchandise pada Fixture

1. Point of Purchase



a) POP shopfront peletakannya berada di area depan tepat pada display entrance area.

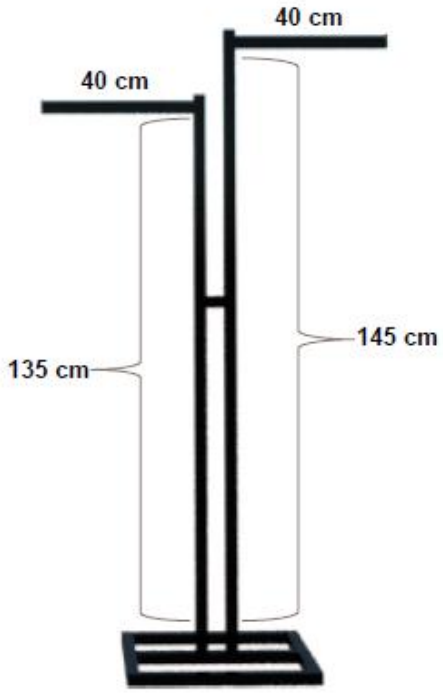
b) POP A4 peletakannya berada di area table display shopfront, table display in*store* dan table 3 rack

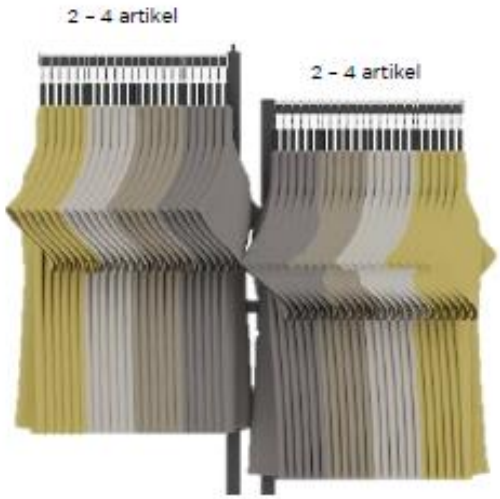
c) POP A6 peletakannya berada pada face out backwall

d) POP A6 Fixture peletakannya berada di T Hang, single prong dan 4 way

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	**Visual Merchandiser**	**CMMO**	**OSM**	**COO**
Tanda Tangan				
Tanggal				
Register No.			Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

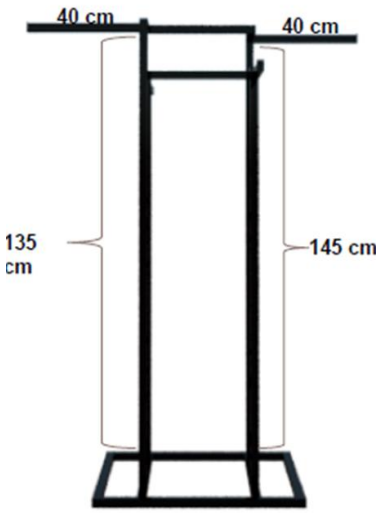
2. Two Ways

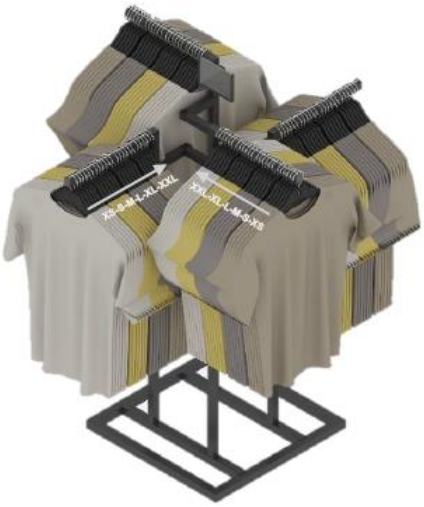




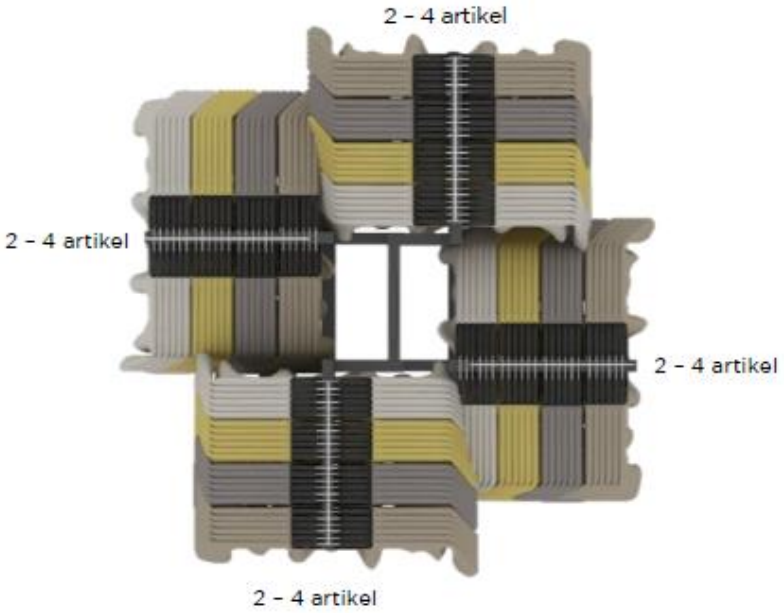
- Pada fixture two ways kapasitas display memuat 4-8 jenis artikel dengan jumlah 24-48 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada two ways untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang diletakkan di fixture two ways adalah *product* diskon atau *best buy*.
- Artikel dapat dicampur dengan artikel promo ldan harga yang sama.

3. Four Ways



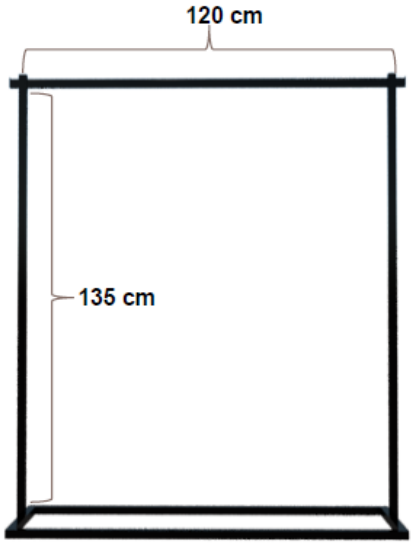


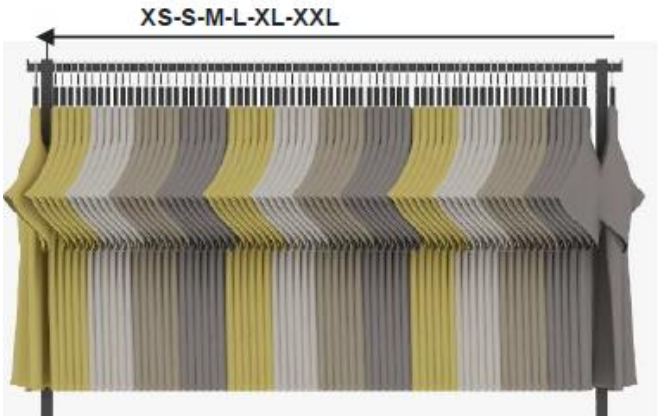
- Pada *fixture four ways* kapasitas display memuat 8-16 jenis artikel dengan jumlah 48-96 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada *four ways* untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.



- Artikel yang diletakkan di *fixture four ways* adalah *product* diskon atau *best buy*.
- Artikel dapat dicampur dengan artikel promo dan harga yang sama.

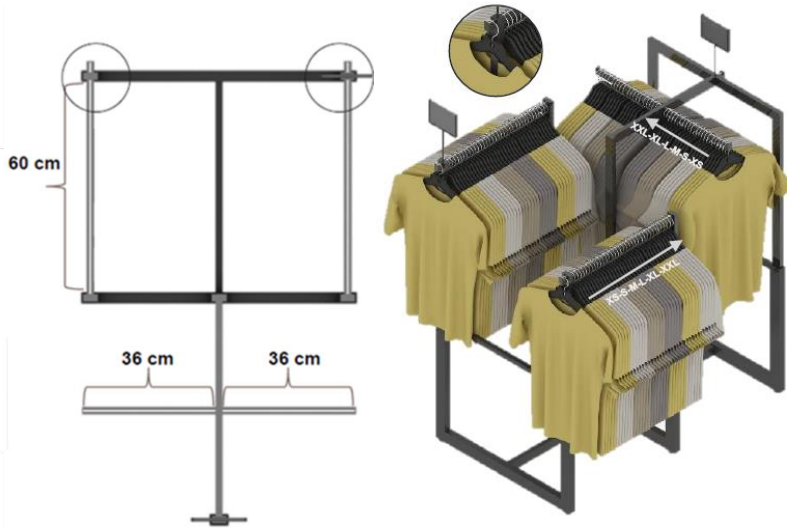
4. Single Prong



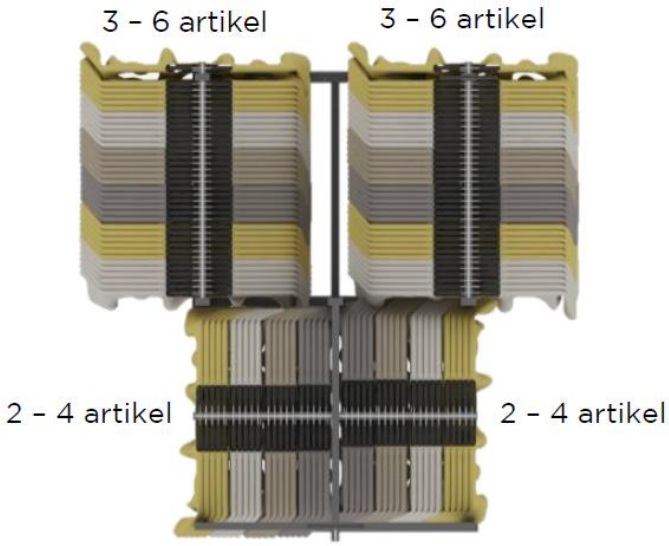


- Pada fixture *single prong* kapasitas display memuat 8-12 jenis artikel dengan jumlah 48-72 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada *single prong* untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang diletakkan di *single prong* adalah *product* diskon atau *best buy*.
- Artikel dapat dicampur dengan artikel promo dan harga yang sama.

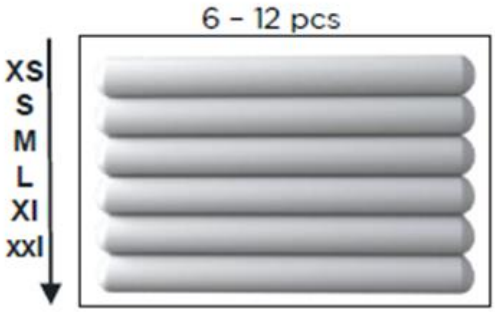
5. High Prong 3 Bar

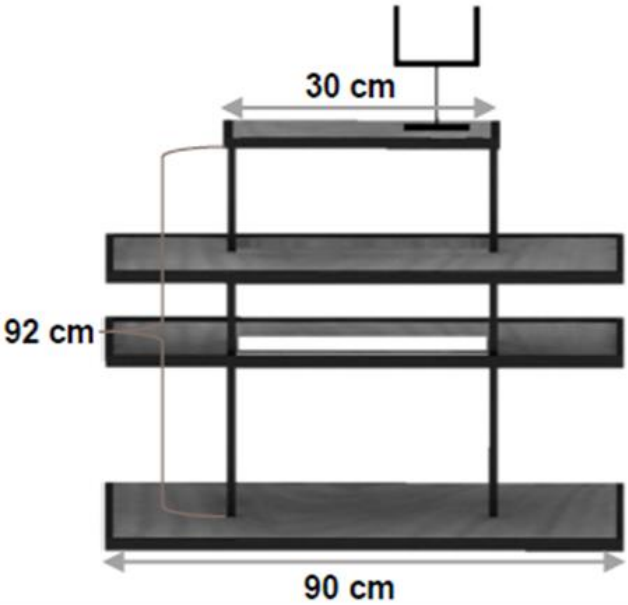


- Pada fixture *high prong 3 bar* kapasitas display memuat 10-20 jenis artikel dengan jumlah 60-120 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada *high prong 3 bar* untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang diletakkan di fixture *high prong 3 bar* adalah *product* diskon atau *best buy*.
- Artikel dapat dicampur dengan artikel promo dan harga yang sama.



6. Meja 3 Susun





- Kapasitas display memuat 13 artikel/tumpukan dengan jumlah 6-12 pcs per artikel dan 8-10 pasang sepatu regular.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada meja 3 susun untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36 dan untuk sepatu ukuran 40, 41, 42, 43, 44.

- Artikel yang dapat Ukuran per artikel yang diletakkan pada tumpukan berurutan dari bawah ke atas yaitu XXL, XL, L, M, S, XS.
- Artikel yang diletakkan pada table 3 susun adalah *product* diskon atau *best buy*.
- Artikel dapat dicampur dengan artikel promo dan harga yang sama.

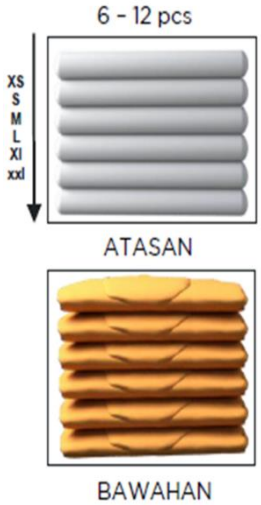
7. Meja Entrance Area

- Kapasitas display memuat 8-14 artikel/tumpukan dengan jumlah 48-84 pcs per artikel
- Kapsitas display untuk sepatu adalah 4 pasang sepatu untuk regular display dan 9 pasang untuk discount display.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada meja *entrance area* untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36 dan untuk sepatu ukuran 40, 41, 42, 43, 44.

- Ukuran per artikel yang diletakkan pada tumpukan berurutan dari bawah ke atas yaitu XXL, XL, L, M, S, XS.
- Artikel yang dapat diletakkan pada *table entrance area* adalah *product* regular price dan *new arrival.*

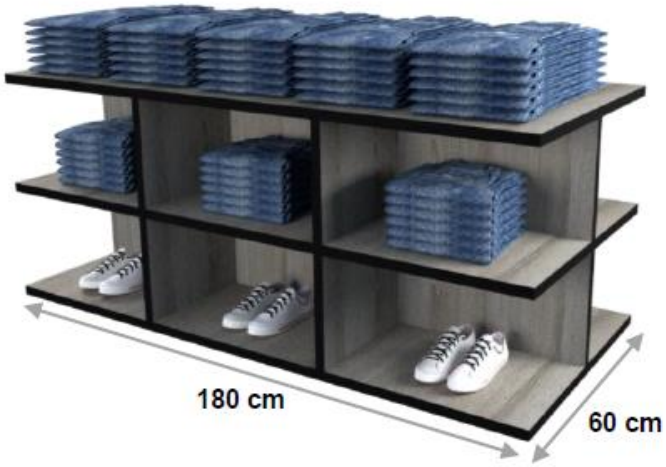
Display untuk produk diskon menghadap ke depan

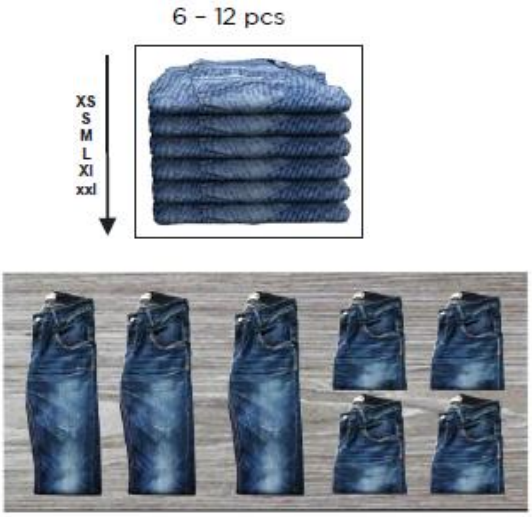
8. Meja In *Store*



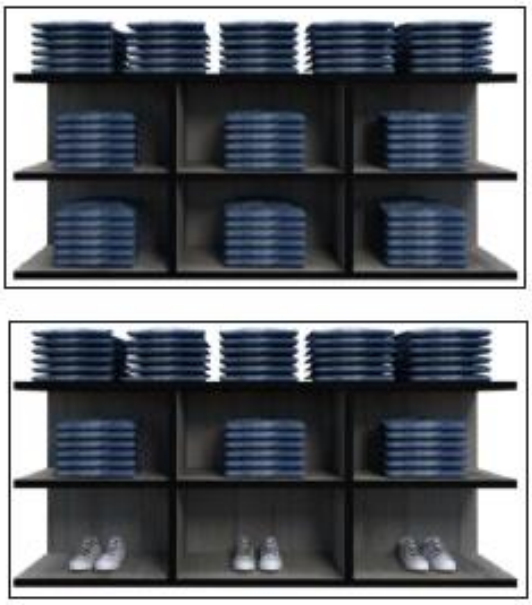
- Kapasitas display memuat 5-10 artikel/tumpukan dengan jumlah 30-60 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada meja in *store* untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada tumpukan berurutan dari bawah ke atas yaitu XXL, XL, L, M, S, XS.
- Artikel yang dapat diletakkan pada meja in *store* adalah *product* diskon atau *best buy*.
- Artikel dapat dicampur dengan artikel promo dan harga yang sama.

9. Meja Denim





- Kapasitas display meja denim memuat 5-10 artikel/tumpukan dengan jumlah 30-60 pcs per artikel.
- Jumlah kapasitas untuk sepatu 6 – 12 pasang.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada meja denim untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada tumpukan berurutan dari bawah ke atas yaitu XXL, XL, L, M, S, XS.
- Artikel yang dapat diletakkan pada meja denim adalah *product* regular, diskon atau *best buy*.
- Artikel dapat dicampur dengan artikel promo dan harga yang sama.

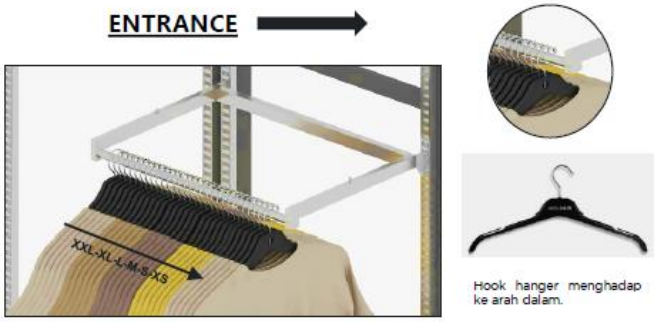


10. In Store Display

a. Face Out

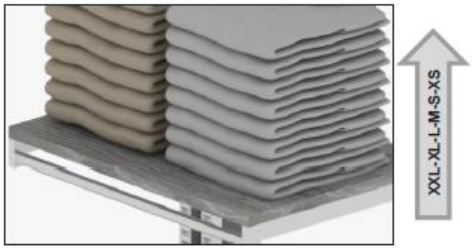
- Kapasitas *display face out* memuat 1-3 artikel/tumpukan dengan jumlah 12-18 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada face out untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang dapat diletakkan pada face out adalah new *arrival*, *best seller*, dan *no basic.*

b. Face Side



- Kapasitas *display face side* memuat 4-6 artikel/tumpukan dengan jumlah 24-36 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada face side untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang dapat diletakkan pada face side adalah new arrival, best seller, dan no basic.

11. Display Ambalan Formal



- Kapasitas 1 tumpukan memuat 6-8 pcs per artikel.
- 1 Ambalan berisi 2 tumpukan.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada tumpukan berurutan dari bawah ke atas yaitu XXL, XL, L, M, S, XS.
- Artikel yang dapat diletakkan adalah new arrival, best seller, dan no basic.

12. Shoes Tower

- Kapasitas 1 baris memuat 3-4 hooks untuk 4-5 pcs per artikel untuk masing-masing hooks.
- kapasitas rak sendal 1 baris memuat 2-3 hooks untuk 4 pasang sendal di masing-masing hooks.

B. Penataan Merchandise pada Mannequin

- Gunakan mannequin full Body
- Merchandise yang dipasang pada manequin adalah produk new arrival
- Size untuk atasan adalah size M & untuk bawahan adalah size 32
- Untuk alas kaki gunakan sepatu Manzone
- Pasang Accessories Manzone sebagai pelengkap tampilan mannequin.

III. Catatan

IV. Referensi

V. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VI. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review	02 JUL 2024		
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

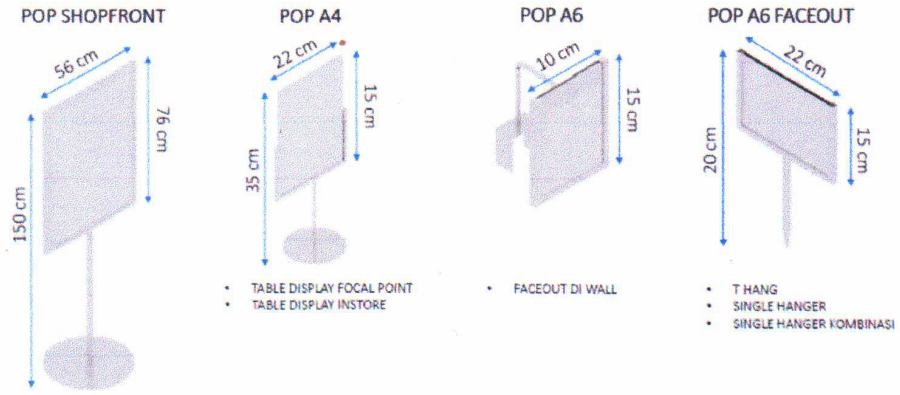
I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-002 *Store* Atmosphere & Visual Management

II. Rules & Standard

A. Penataan Merchandise pada *Floor Fixture*

1. Point of Purchase



a) POP *shopfront* peletakannya berada di area depan tepat pada *display entrance area.*

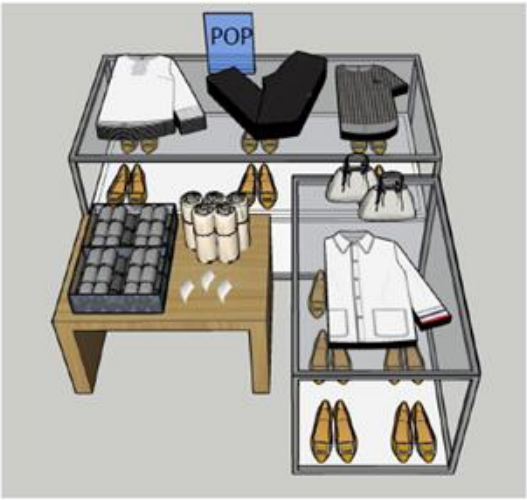
b) POP A4 peletakannya berada di area *tabel display* focal point, *tabel display* in*store.*

c) POP A6 peletakannya berada pada *face out backwall.*

d) POP A6 *Fixture* peletakannya berada di *T Hang, single hanger* dan *single hanger* kombinasi.

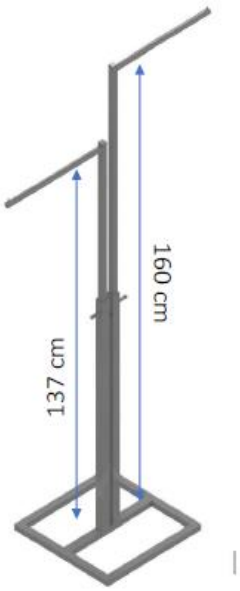
	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	**Visual Merchandiser**	**CMMO**	**OSM**	**COO**
Tanda Tangan	Melisa 23/6	Hesty	MTH	
Tanggal		30/6 '21	23/06/21	
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

2. Table Focal Point

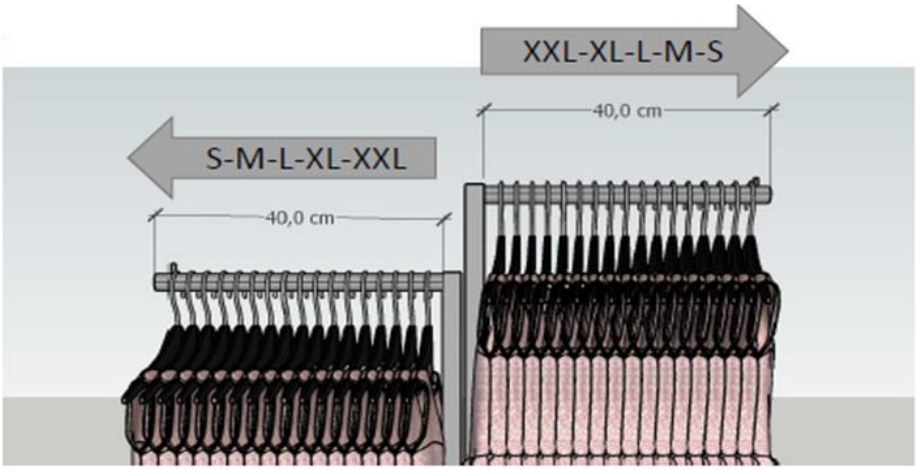


- Kapasitas *display* memuat 3-4 jenis artikel dengan jumlah 8-12 pcs per artikel. Pada 1 artikel maksimal 12 pcs termasuk *accessories* seperti pasmina.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada *table focal point* untuk atasan yaitu S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 27, 28, 29, 30, 31, 32 dan untuk sepatu ukuran 36, 37, 38,39, 40, 41.

3. T Hang

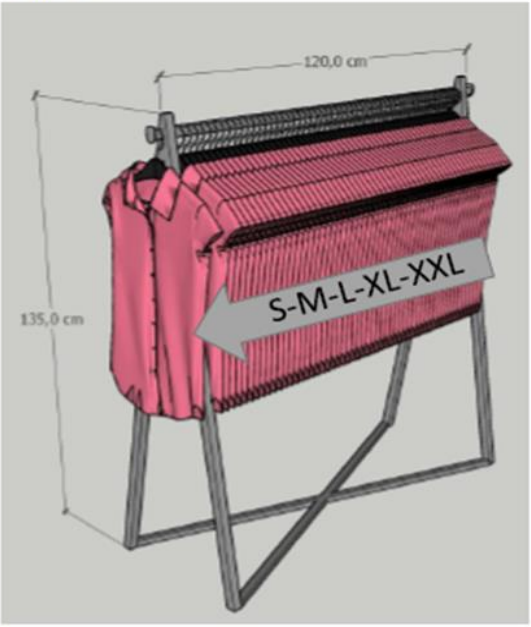


- Pada *fixture T Hang* kapasitas *display* memuat 2-4 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 15-18 pcs per artikel. Maksimal kapasitas dalam 1 SKU adalah 9 pcs.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada *T Hang* untuk atasan atau dress yaitu S, M, L, XL, XXL.



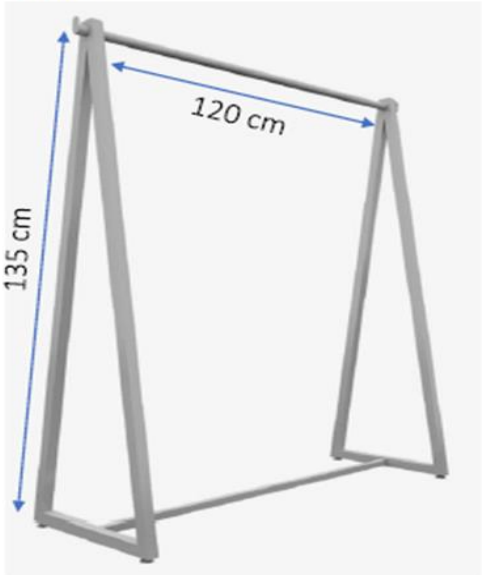
4. Single Hanger

TIPE 1

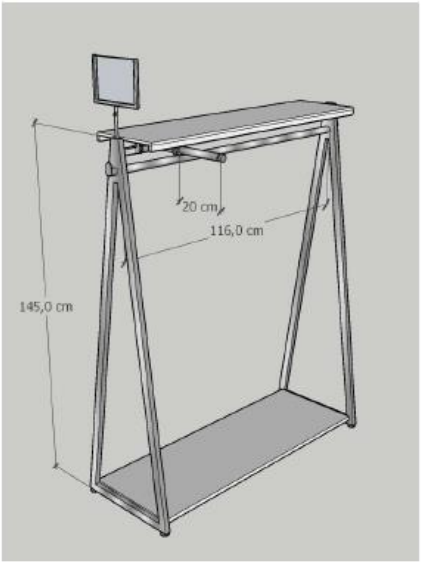


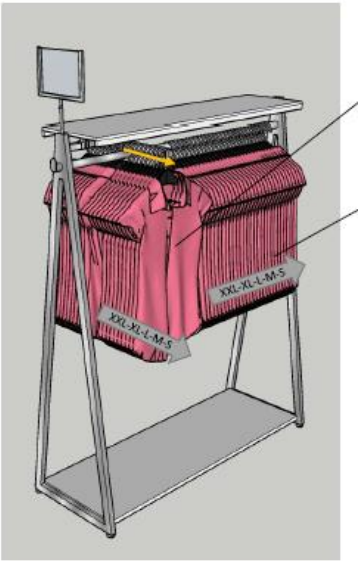
- Pada *fixture single prong* tipe 1 dan 2 kapasitas *display* memuat 8-12 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 45-54 pcs per artikel. Maksimal kapasitas dalam 1 SKU adalah 6 pcs.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada *single prong* untuk atasan yaitu S, M, L, XL, XXL.

TIPE 2



5. Single Hanger Kombinasi





Face Out

Face Side

- Pada *fixture single prong* kombinasi untuk *face out* kapasitas *display* memuat 1 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 7-9 pcs per artikel.
- Pada *fixture single prong* kombinasi untuk *face side* kapasitas *display* memuat 4-6 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 24-27 pcs per artikel. Maksimal kapasitas dalam 1 SKU adalah 6 pcs.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada *single prong* kombinasi untuk atasan yaitu S, M, L, XL, XXL.

6. Table Display

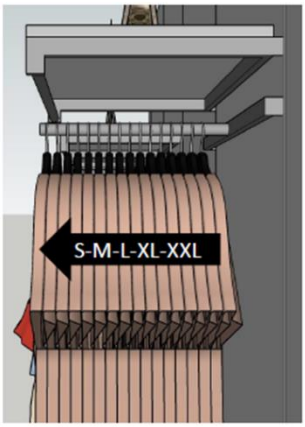
- Pada *table display* 2 SKU kapasitas *display* lipatan memuat 2 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 8-12 pcs per artikel dan 6 pasang sepatu.
- Artikel yang dapat diletakkan pada *tabel display* 2 SKU adalah atasan, bawahan*, accessories,* dan sepatu.

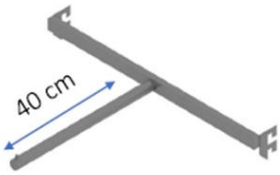
- Pada *table display* 3 SKU kapasitas *display* lipatan memuat 3 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 8-12 pcs per artikel dan 6 pasang sepatu.
- Artikel yang dapat diletakkan pada *tabel display* 3 SKU adalah 2 atasan, 1 bawahan, dan sepatu.

- Pada *table display* 4 SKU kapasitas *display* lipatan memuat 4 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 8-12 pcs per artikel dan 6 pasang sepatu.
- Artikel yang dapat diletakkan pada *tabel display* 4 SKU adalah 2 *atasan, 2 bawahan, dan sepatu.*

7. *Fixture in Store Display*

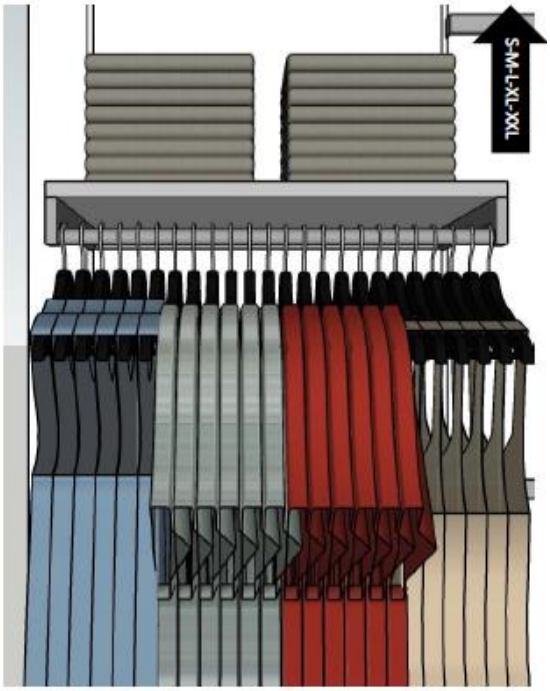
a. Wall Tools Face Out





- Pada *face out* kapasitas *display* memuat 1-2 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 10-15 pcs per artikel. Maksimal kapasitas dalam 1 SKU adalah 15 pcs.
- Susunan merchandise per artikel paling depan dimulai dari size S, M, L, XL dan paling belakang adalah XXL.

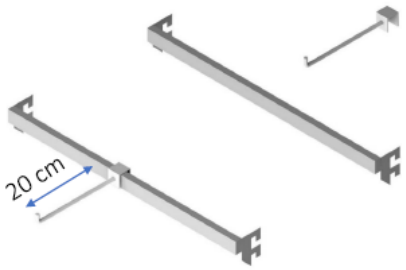
b. Wall Tools Side Bar & Hambalan



- Pada *side bar* kapasitas *display* memuat 4-6 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 24-27 pcs per artikel.
- Susunan merchandise per artikel dari pinggir kanan dimulai dari size S, M, L, XL dan paling belakang adalah XXL.

- Pada hambalan kapasitas *display* memuat 1-2 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 8 - 10 pcs per artikel. Pada 1 SKU artikel maksimal 10 pcs.

c. ***Wall Tools Face Out Accessories***



- Pada *face out* kapasitas *display* memuat 1-2 jenis artikel (SKU) dengan jumlah 4-6 pcs per artikel. Maksimal kapasitas dalam 1 SKU adalah 15 pcs.

II. Catatan

III. Referensi

1. ISO 9001:2015 (Quality Management System), Klausul

IV. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

V. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review	02 JUL 2024		
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

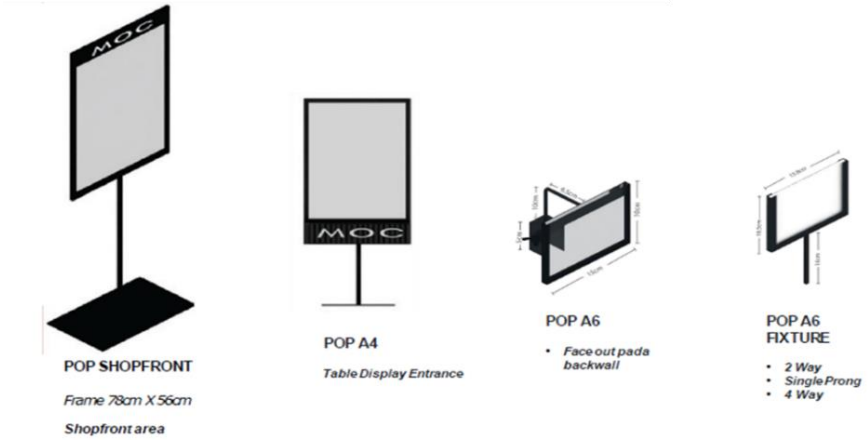
I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-002 *Store* Atmosphere & Visual Management

II. Rules & Standard

A. Penataan Merchandise pada Fixture

1. Point of Purchase



a) POP shopfront berukuran 78 cm x 56 cm, peletakannya berada di entrance area dan peletakan POP berdasarkan content promo yang sedang berjalan.

b) POP A4 peletakannya berada di table display entrance.

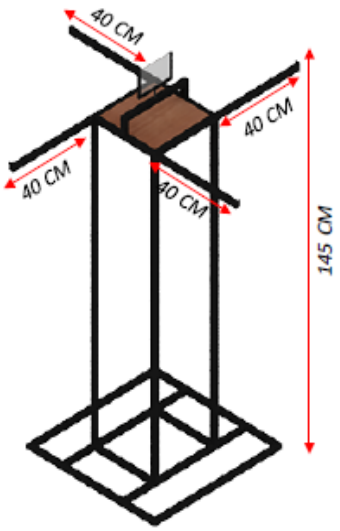
c) POP A6 peletakannya berada pada face out backwall.

d) POP A6 Fixture peletakannya berada di 2 ways, single prong dan 4 way

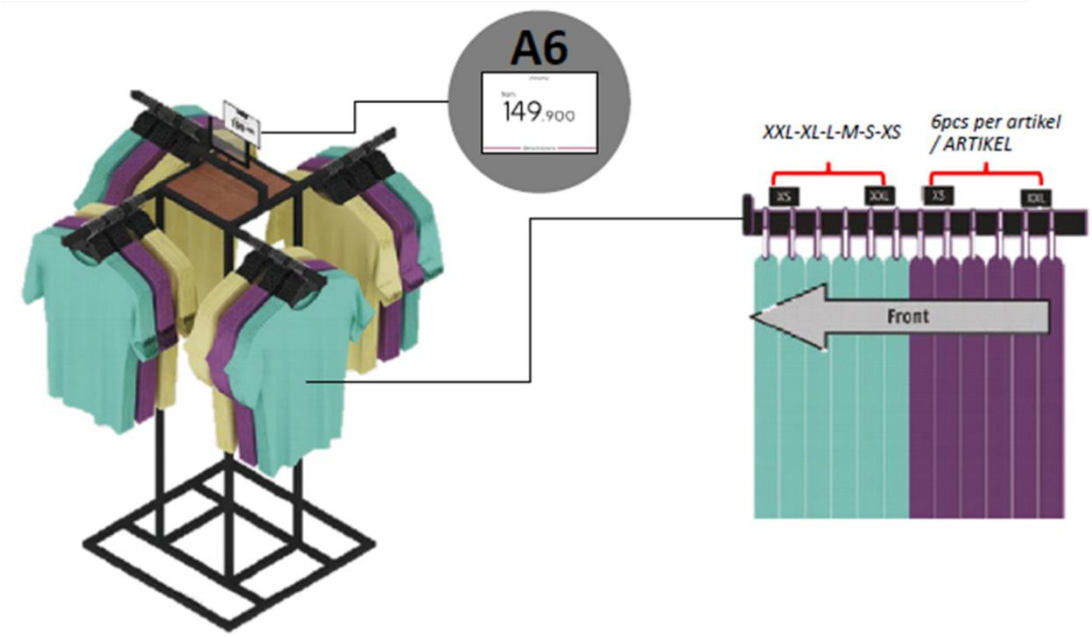
2. Two Ways

- Pada fixture two ways kapasitas display memuat 4-8 jenis artikel dengan jumlah 24-48 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada two ways untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang diletakkan di fixture two ways adalah *product* diskon atau *best buy*.

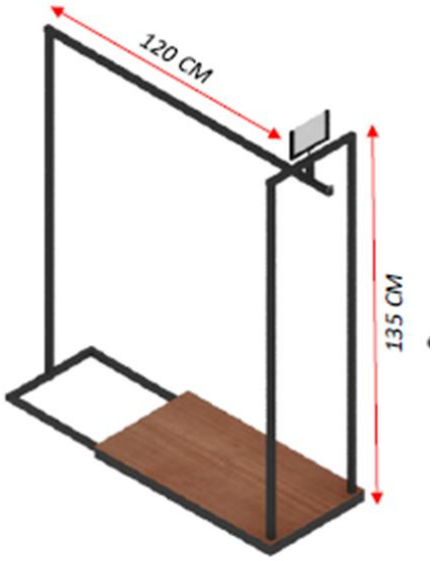
3. Four Ways



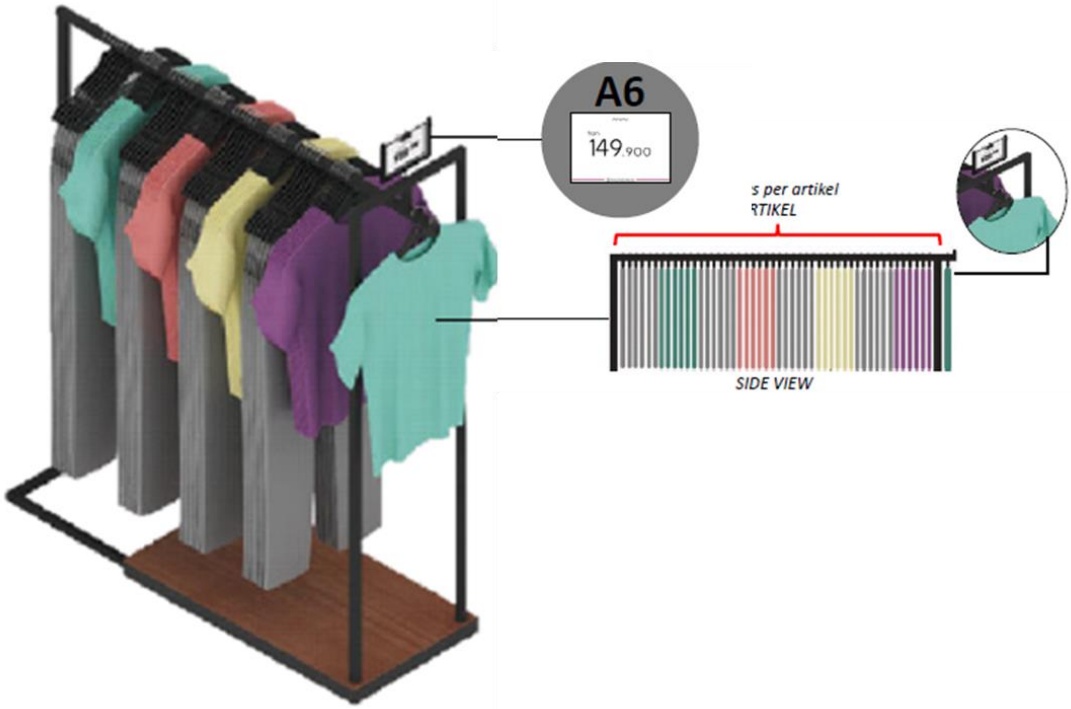
- Pada *fixture four ways* kapasitas display memuat 8-16 jenis artikel dengan jumlah 48-96 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada *four ways* untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang diletakkan di *fixture four ways* adalah *product* diskon atau *best buy*.
- Artikel dapat dicampur dengan artikel promo ldan harga yang sama.



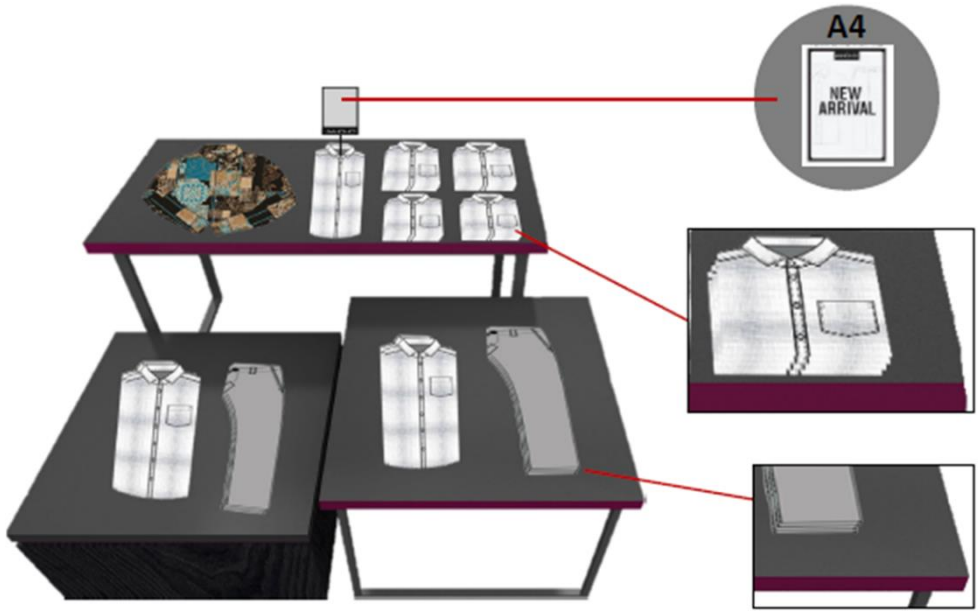
4. Single Prong



- Pada fixture *single prong* kapasitas display memuat 8-12 jenis artikel dengan jumlah 48-72 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan yang diletakkan pada *single prong* untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang diletakkan di *single prong* adalah *product* diskon atau *best buy*.



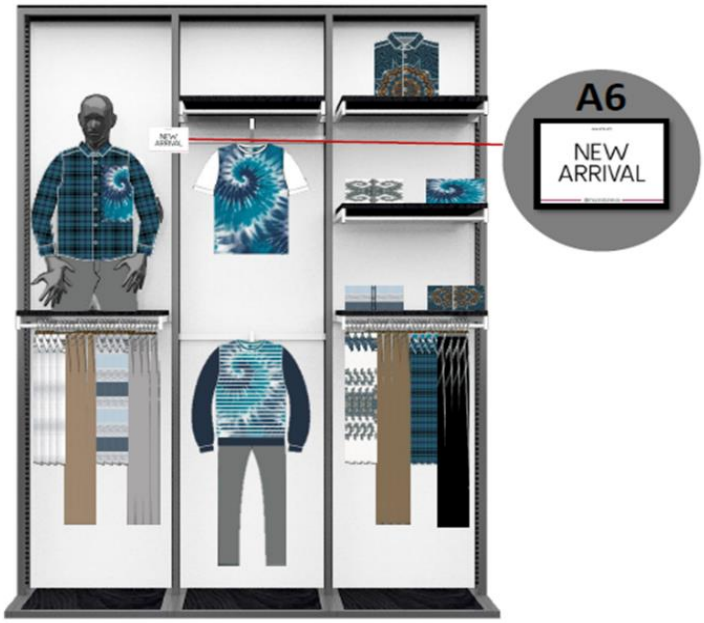
5. Meja Entrance Area



- Kapasitas display memuat 6-12 artikel untuk masing-masing tumpukan dengan jumlah 30 - 60 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada meja untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36 dan untuk sepatu ukuran 40, 41, 42, 43, 44.
- Ukuran per artikel yang diletakkan pada tumpukan berurutan dari bawah ke atas yaitu XXL, XL, L, M, S, XS.
- *Display table* berdasarkan story/tema yang sedang berjalan.
- Menggunakan standing POP dengan ukuran A4.
- Artikel yang dapat diletakkan pada *table entrance area* adalah *product new arrival.*

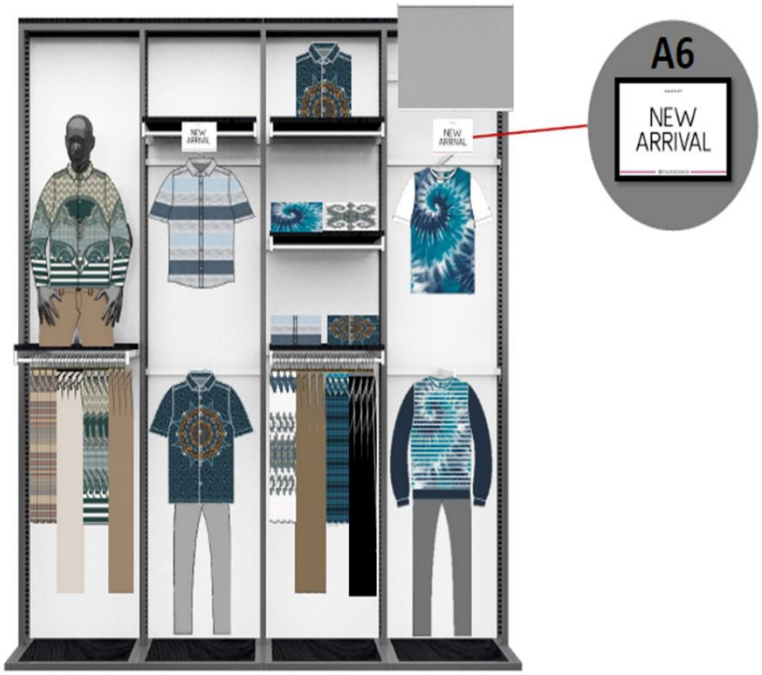
B. Penataan Merchandise pada Wall Display

1. Back Wall 3 Elevasi



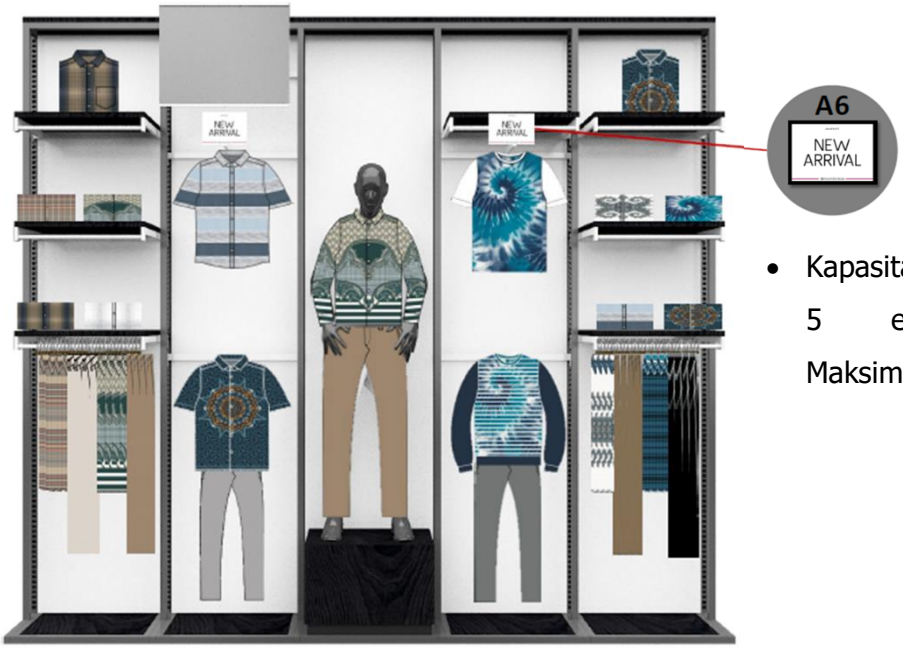
- Kapasitas *display back wall* 3 elevasi memuat Maksimal 18 artikel.

2. Back Wall 4 Elevasi



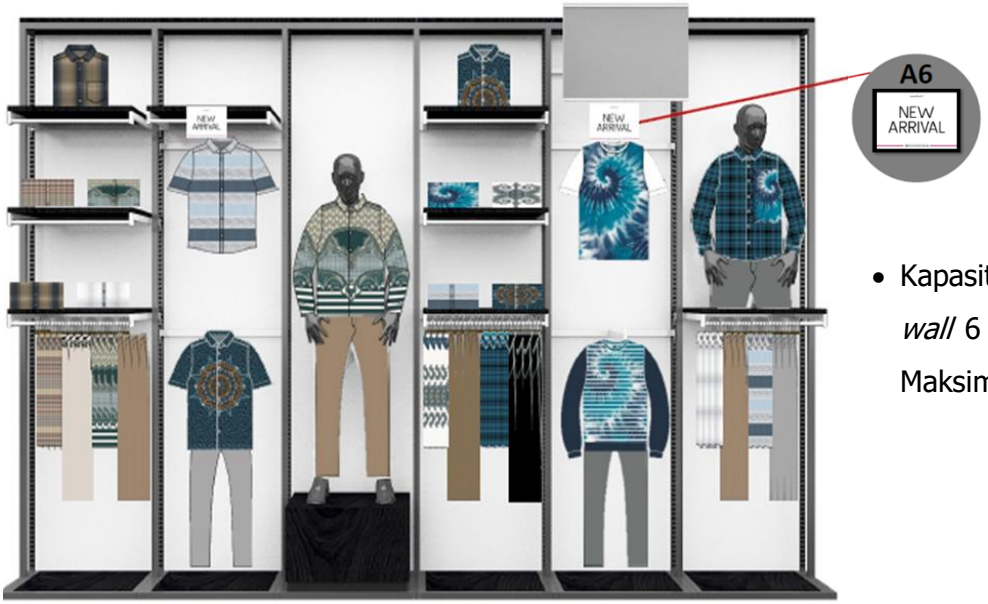
- Kapasitas *display back wall* 4 elevasi memuat Maksimal 24 artikel.

3. Back Wall 5 Elevasi



- Kapasitas *display back wall* 5 elevasi memuat Maksimal 24 artikel.

4. Back Wall 6 Elevasi



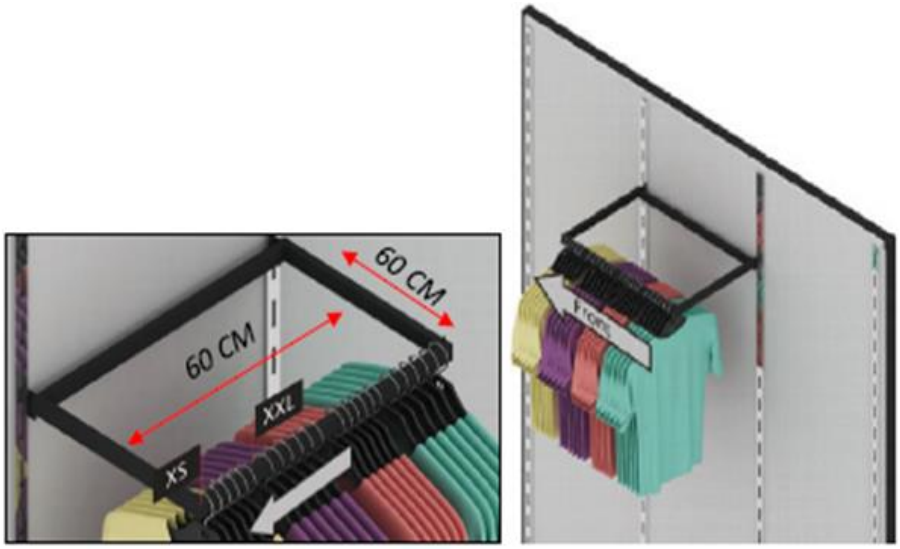
- Kapasitas *display back wall* 6 elevasi memuat Maksimal 24

5. Detail Back Wall

a. Face Out

- Pada *face out* untuk back wall kapasitas display adalah 1 – 3 artikel dengan jumlah 12-18 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang diletakkan pada *face out* adalah new *arrival*, *best seller*, dan *no basic.*

b. Face Side



- Pada face side untuk back wall 3 elevasi kapasitas display adalah 4 – 6 artikel dengan jumlah 24-36 pcs per artikel.
- Ukuran per artikel yang diletakkan untuk atasan yaitu XS, S, M, L, XL, XXL dan untuk bawahan yaitu 29, 30,31,32,33,34,36.
- Artikel yang diletakkan pada back wall adalah new *arrival*, *best seller*, dan *no basic*

c. Ambalan

- Kapasitas 1 tumpukan memuat 6-8 pcs per artikel.
- 1 rak ambalan berisi 2 tumpukan.

- Ukuran per artikel yang diletakkan pada tumpukan berurutan dari bawah ke atas yaitu XXL, XL, L, M, S, XS.
- Artikel yang dapat diletakkan pada face out adalah new arrival, best seller, dan no basic.

C. Penataan Merchandise pada Mannequin

- Gunakan mannequin full Body
- Merchandise yang dipasang pada manequin adalah produk new arrival
- Size untuk atasan adalah size M & untuk bawahan adalah size 32
- Untuk alas kaki gunakan sepatu Manzone
- Pasang Accessories Manzone sebagai pelengkap tampilan mannequin.

III. Catatan

IV. Referensi

V. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VI. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review	02 JUL 2024		
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-002 *Store* Atmosphere & Visual Management

II. Rules & Standard

Berikut *standard grooming* yang harus diikuti oleh Staff Operasional (*Head Showroom* dan *Sales Promotion*), yaitu:

1. *Standard* Rambut

a. *Sales Assistant Boy*

- Panjang rambut bagian belakang tidak boleh melebihi kerah baju.
- Potongan rambut rapi tidak menutupi telinga.
- Tidak berkumis, berjambang, dan berjenggot.
- Memakai pomade atau Gel rambut (tidak berlebihan).

b. *Sales Assistant Girl*

- Rambut tidak menutupi wajah.
- Rambut panjang melebihi bahu wajib diikat.
- Jepit atau karet rambut harus berwarna hitam.
- Rambut pendek yang di perbolehkan adalah sebatas bahu.
- Poni diperbolehkan tapi menutupi alis.

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	MKT MD Div. Head	CMMO	OSM	COO
Tanda Tangan		Hesty	MTH	
Tanggal	22 Juni 22/6 21	30/06/21	23/06/21	
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

2. *Standard* Riasan

A. Manzone

a. Sales Assistant Boy

- Cukur jenggot atau jambang secara berkala.
- Memakai *moisturizer* sesuai jenis kulit.
- Memakai deodorant
- Memakai pomade atau gel rambut.

b. Sales Assistant Girl

- Pilih warna – warna natural untuk e*yeshadow* dan *blush on*, hindari warna yang terlalu mencolok.
- Tidak di perbolehkan memakai bulu mata, hanya di perbolehkan memakai *mascara* dan *eyeliner*.
- Pilih warna *lipstick* natural tapi bukan yang pucat contoh warna pink soft. Boleh menggunakan *lip gloss* sebagai tambahan agar *look* bibir lembab tetapi tidak berlebihan.

3. *Standard Piercing*

a. Sales Assistant Boy

- Cincin yang boleh di gunakan untuk pria hanya cincin nikah.
- Wajib menggunakan jam tangan dengan model simple.

b. Sales Assistant Girl

- Anting yang dipakai tidak menjuntai, pilih model yang sederhana dengan warna emas, perak atau mutiara.
- Boleh memakai cincin nikah dengan model sederhana.

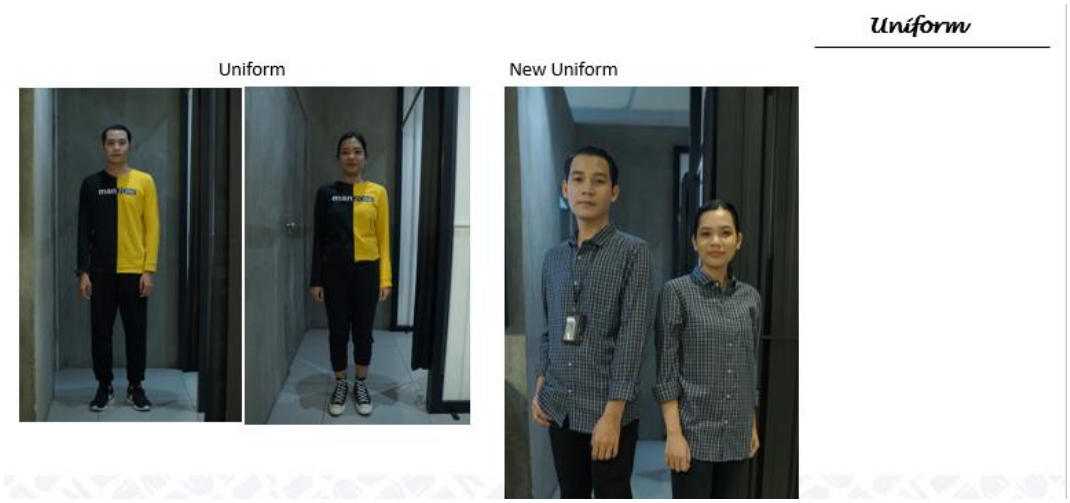
4. *Standard* Sepatu

a. Sales Assistant Boy

- Boleh mengenakan *sneakers*
- Diharuskan mengenakan kaos kaki. Tidak harus warna hitam/putih, disesuaikan dengan warna celana dan sepatu.

b. Sales Assistant Girl

- Boleh mengenakan *sneakers.*
- Diharuskan mengenakan kaos kaki. Tidak harus warna hitam/putih, disesuaikan dengan warna celana dan sepatu.



I. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	

II. Periodik Review

PERIODIK *REVIEW*	I	II	III
Batas Waktu *Review*	02 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-002 *Store* Atmosphere & Visual Management

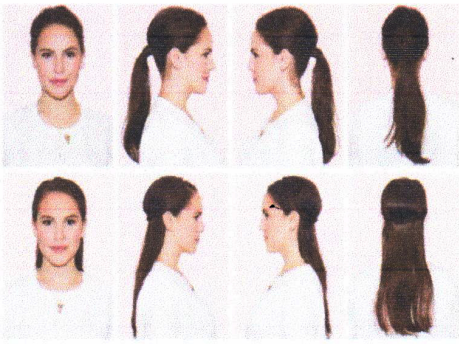
II. Rules & Standard

Berikut *standard grooming* yang harus diikuti oleh *Staff* Operasional (*Head Showroom* dan *Sales Promotion*), yaitu:

1. *Standard* Rambut

a. *Sales Assistant Boy*

- Rambut harus disisir rapih ke belakang.
- Kumis dan jenggot harus dicukur rapih



b. *Sales Assistant Girl*

- Rambut harus ditata rapih, dan tidak boleh terkena wajah/pipi.

2. *Standard* Riasan

a. Sales Assistant Boy

- Wajah Segar
- Kumis dan jenggot harus dicukur rapih
- Pakai Pomade & *Gel* Rambut

b. Sales Assistant Girl

- Minimalis *make up*, cenderung lebih ke *peach make up tone*.
- *Blush on* dengan warna *matte* disesuaikan dengan warna kulit.
- Lipstik dengan warna *matte* disesuaikan dengan warna kulit.
- Kuku harus bersih dan rapi.

3. Standard Piercing

a. Sales Assistant Boy

- Dapat menggunakan aksesoris seperti jam tangan. Untuk aksesoris lainnya tidak diperbolehkan.

b. Sales Assistant Girl

- Dapat menggunakan aksesoris seperti 1 anting di kiri dan kanan
- Dapat menggunakan jam tangan. Untuk aksesoris lainnya tidak diperbolehkan

4. *Standard* Sepatu

a. Sales Assistant Boy

- Sepatu *Moccasin* hitam, kaos kaki tidak boleh terlihat.

b. Sales Assistant Girl

- Sepatu *Moccasin* hitam, kaos kaki tidak boleh terlihat.

III. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif

IV. Periodik Review

PERIODIK *REVIEW*	I	II	III
Batas Waktu *Review*	02 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-002 *Store* Atmosphere & Visual Management

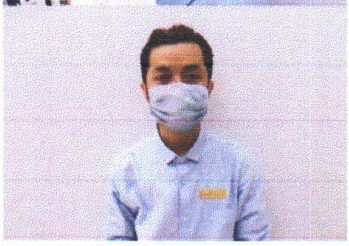
II. Rules & Standard

Berikut *standard grooming* yang harus diikuti oleh Staff Operasional (*Head Showroom* dan *Sales Promotion*), yaitu:

1. *Standard* Rambut

a. *Fashion Assistant Boy*

- Rambut rapi
- Wajib menggunakan gel/wax rambut.
- Tidak memiliki kumis dan jenggot (wajib mencukurnya dengan bersih).
- Tidak diperbolehkan mewarnai rambut, hanya boleh berwarna hitam.



b. *Fashion Assistant Girl*

- Rambut rapi
- Rambut panjang diikat ponytail
- Poni harus rapi dan tidak menutupi mata sehingga tidak mengganggu kegiatan bekerja di dalam toko.

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	MKT MD Div. Head	CMMO	OSM	COO
Tanda Tangan	RUTH	Hesty	MTH	
Tanggal	22/6/2021	30/6/21	23/06/21	
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

2. *Standard* Riasan

a. Fashion Assistant Boy

- Wajah segar
- Kumis dan jenggot harus dicukur rapih
- Pakai Pomade & Gel Rambut

b. Fashion Assistant Girl

- Natural *make up* disesuaikan dengan warna kulit.

3. Standard *Piercing*

a. Fashion Assistant Boy

- Cincin yang boleh di gunakan untuk pria hanya cincin nikah.

b. Fashion Assistant Girl

- Dapat menggunakan aksesoris seperti anting di kiri dan kanan dengan model sederhana.
- Cincin yang boleh dipakai hanya cincin nikah.

4. *Standard* Sepatu

a. Fashion Assistant Boy

- *Sneakers*

b. Fashion Assistant Girl

- Pantopel Hitam

III. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	

IV. Periodik *Review*

PERIODIK *REVIEW*	I	II	III
Batas Waktu *Review*	02 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-002 *Store* Atmosphere & Visual Management

II. Rules & Standard

A. Grooming Department Store

1. Standard Seragam

a) *Sales Assistant* wajib mengikuti standart seragam masing-masing setiap dept.store dan seragam khusus untuk moc yang berkonsep sis di semua toko yang sudah ditentukan baik pria ataupun wanita.

b) *Counter Head /City Coordinator/City Head* dan AKAH wajib berpakaian yang sopan (kemeja /celana panjang) serta rapi dan bersih.

c) *Sales Assistant, City Coordinator/City Head* dan AKAH menggunakan name tag yang bisa didapatkan dari masing-masing dept store atau dibuat sendiri oleh *City Head* dan AKAH sebagai tanda pengenal buat customer.

2. Standard Rambut

a) *Sales Assistant wajib mengikuti aturan rambut baik pria maupun wanita di masing-masing dept store.*

b) *Sales Assistant tidak diperbolehkan menggunakan pewarna rambut yang mencolok dan topi saat berada di dalam area toko.*

c) *Sales Assistant yang berhijab, jika yang memakai seragam MOC di counter sis,* maka wajib menggunakan jilbab dengan warna senada dengan list gesper kemeja yaitu maroon sesuai standar seragam untuk wanita yang menggunakan hijab.

3. Standard Riasan

a) Standar riasan mengikuti aturan masing-masing dept store dan menggunakan riasan wajah yang natural dengan warna lipstik yg tidak terlalu mencolok di bibir untuk wanita serta muka tidak berminyak untuk yang pria. ini berlaku buat *Sales Assistant* yang menggunakan seragam MOC untuk counter sis termasuk Counter Head /City Coordinator/City Head dan AKAH.

b) Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan saat bekerja dan terlihat rapi.

4. Standard Kerapian & Kebersihan

a) Wajib menjaga kebersihan diri seperti menggunakan *deodorant* dan menjaga bau napas agar saat berinteraksi, custumer tidak menjaga jarak dengan kita.

b) Tangan harus bersih dan kuku tidak boleh panjang serta bersih tidak hitam.

III. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	

IV. Periodik *Review*

PERIODIK *REVIEW*	I	II	III
Batas Waktu *Review*	30 JUN 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap bagi Tim Sales Operasional untuk menjaga kebersihan dan kerapihan di seluruh toko/*counter* milik Mega Perintis Group guna memberikan rasa bersih kenyamanan kepada *customer* saat berbelanja

II. Ruang Lingkup

1. Lingkup di *working instruction* ini berlaku untuk Tim Sales Operational yaitu *Showroom Head/Key Account Head* dan *Sales Assistant* dalam menjaga kebersihan dan kerapihan di seluruh toko Mega Perintis Group
2. Proses pada *working instruction* ini meliputi :
   1) *Daily cleaning* untuk *showroom & counter*
   2) *General cleaning showroom*

III. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-001 *Merchandise Handling in Store*

IV. Langkah-Langkah

Sales Operasional wajib menjaga kerapian dan kebersihan area kerja pada saat melayani *customer*. Berikut dijelaskan uraian standar dalam menjaga kebersihan dan kerapian pada operasional toko.

A. Daily Cleaning

Berikut beberapa *point* yang perlu diperhatikan untuk dirapikan dan dibersihkan, diantaranya:

1. **Sebelum buka toko**

- **Pada *Showroom***

a. Membersihkan bagian *entrence area*, meliputi:
   - Menata *window display* dengan rapi.
   - Menata *merchandise* sesuai dengan petunjuk *Visual merchandise*.
   - Memastikan logo di depan toko menyala.
   - Membersihkan *mannequin* dan standing *mannequin*.

b. Membersihkan dan merapikan *store display area,* meliputi:
   - Memastikan lampu di window mengarah ke barang *display*.
   - Membersihkan kaca.
   - Membersihkan *merchandise* agar tidak berdebu.
   - Membersihkan *half mannequin*.
   - Membersihkan dan merapikan *fixture*, *face out*, *face side*, hambalan.
   - Memberikan hangtag pada semua barang *display*.
   - Merapikan *hanger* produk dan *display* sesuai *standard visual merchandise*.
   - Membersihkan karpet/lantai sehingga tidak ada bercak dan debu yang menempel.
   - Memasang POP dengan rapi dan sesuai promo yang berjalan.

c. Membersihkan dan merapikan area *fitting room*, meliputi:
   - Membersihkan cermin.
   - Membersihkan *tools hanger*.
   - Membersihkan lantai *fitting room*.

d. Membersihkan dan merapikan area kasir, meliputi:
   - Memastikan semua kabel dari cash register/komputer/printer tergulung rapi.
   - Membersihkan dan merapikan barang di meja kasir meliputi wagon parfum dan buffet/lemari belakang kasir.
   - Memastikan tidak ada barang-barang di sekitar kasir kecuali alat tulis & kebutuhan *(thermal*, *shopping bag,* dadu *size, hanger).*

- Memastikan semua mesin EDC berfungsi.
- Memastikan *list* nomor telpon bank otorisasi dan *store merchant* ID ada di toko.
- Memastikan persediaan *thermal* untuk struk penjualan tersedia setiap saat.
- Memastikan telpon/sambungan internet dalam kondisi baik.
- Meng*update* buku komunikasi.

e. Mengecek alat elektronik di *showroom*, meliputi:
- Mengecek dan memastikan AC berfungsi dengan baik.
- Memastikan ventilasi AC tidak berdebu.
- Memastikan *sound system* berfungsi dengan baik dan dalam keadaan bersih.

f. Membersihkan dan merapikan *stock room,* meliputi:
- Merapikan dan menata *stock* di dalam gudang sesuai dengan *mapping stock*. (lihat pada dokumen MP-WIN-SOS-012 Mengatur barang di ruang stok)
- Merapikan dan menyimpan semua barang-barang pribadi.
- Membersihkan tempat bekas makanan/minuman dan membuangnya dengan rapi dan tertutup rapat.
- Memastikan stock *paper bag*, plastik pembungkus selalu tersedia.
- Memastikan sampah dibuang setiap hari.

- **Pada *Key Account*/Toko *Consignment***

Beberapa point pelaksanaan kerapian dan kebersihan yang perlu diperhatikan untuk *counter* yang bekerja sama dengan *key account*.
- Membersihkan area kerja (*counter*, *double expose* & *table*) dengan kanebo dan menggunakan kemoceng untuk membersihkan *fixture*.
- Membersihkan area *counter* dengan cara disapu. Pastikan area *counter* dalam keadaan bersih, kering dan tidak berdebu
- Membersihkan pilar/backwall dari sarang laba - laba dan debu minimal 2 kali dalam 1 bulan dengan menggunakan sapu, kanebo.
- Mengumpulkan semua peralatan kebersihan seperti sapu, pel dan lainnya ketempatnya secara rapih.

- Merapikan dan memastikan *display* sesuai dengan *planogram visual merchandise*.
- Merapikan dan memastikan *mapping* harga diskon terupdate dan terpasang rapi berdasarkan memo internal yang sedang berjalan.

2. Setelah melayani *Customer*

Sales Operasional harus memperhatikan kebersihan dan kerapian setelah selesai melayani *customer*. Beberapa hal yang harus dilakukan setelah melayani *customer*, yaitu:

a. Merapikan dan mengembalikan *product* ke tempat semula.
b. Membersihkan dan merapikan *fitting room*.
c. Merapikan posisi *hanger* dan *product* sesuai dengan *standard visual merchandise*.
d. Merapikan area kasir.

3. Closing

Sales Operasional harus memastikan kebersihan dan kerapian sebelum penutupan toko, diantaranya:

a. Memastikan *entrence area* rapi dan bersih sebelum toko ditutup.
b. Memastikan *store display area* bersih, rapi dan lampu *display* sudah dimatikan.
c. Memastikan area kasir dan alat elektronik bersih, rapi, dan aman sebelum toko ditutup.
d. Memastikan *stock room* rapi dan bersih sebelum toko ditutup.
e. Memastikan semua lampu/alat elektronik sudah dimatikan kecuali lampu *emergency.*
f. Memastikan *rolling door* terkunci dengan baik.

B. *General Cleaning*/ Bulanan *Showroom*

General Cleaning atau kebersihan menyeluruh pada area *showroom* dilaksanakan setiap bulan, *Showroom Head* bertanggung jawab atas kegiatan ini, berikut ketentuan proses *general cleaning*:

1. Jadwal kebersihan bulanan

a) Dilaksanakan pada minggu kedua tiap bulannya.
b) Hari pelaksanaan yaitu rabu atau kamis.
c) Diikuti oleh seluruh sales operasional di toko tersebut.
d) Dilakukan sebelum jam operasional, yaitu 2 (dua) jam sebelum jam kerja *shift* pagi hingga setengah jam sebelum buka toko.

2. Persiapan & pelaksanaan *General Cleaning*

1. *Showroom Head* menginformasikan kepada ASH/CH perihal jadwal kebersihan bulanan yang telah ditentukan dan disepakati oleh semua *Staff*.
2. *Showroom Head* memastikan alat-alat yang dibutuhkan telah tersedia.
3. *Showroom Head* menentukan dan mengatur tugas kebersihan untuk semua *Sales Assistant* dan dirinya, yaitu:
   a) Menentukan yang bertugas di area *show window* meliputi kaca windows utama, floor windows utama, kaca windows kedua, floor window kedua.
   b) Menentukan yang bertugas di entrance area meliputi lantai, kaca floor, *table* entrance dan instore, *mannequin* dan standing *mannequin*.
   c) Menentukan yang bertugas di area Wall meliputi *fixture*, *face out*, *face side*, hambalan, dan *half mannequin*.
   d) Menentukan yang bertugas di area *ceiling* meliputi grill AC dan cap lampu.
   e) Menentukan yang bertugas di area *fitting room* meliputi kaca, lantai dan tools *hanger*.
   f) Menentukan yang bertugas di area kasir meliputi meja kasir, wagon *parfum* dan *buffet*/lemari meja belakang kasir.
   g) Setelah selesai di area penjualan, dilanjutkan membersihkan dan merapihkan gudang bersama-sama.

4. Semua melakukan konsep kebersihan dengan teliti agar tidak ada sudut atau bagian yang terlewat dibersihkan.
5. *Showroom Head* menentukan durasi kegiatan membersihkan selesai maksimal setengah jam sebelum toko buka.
6. Sales Assistant yang telah selesai membersihkan bagiannya, harus melapor kepada *Showroom Head* disaat bagiannya sudah selesai dibersihkan.
7. *Showroom Head* akan melakukan cek hasilnya ke bagian tersebut.
8. Setelah semua selesai, *Showroom Head* akan berkeliling ke semua bagian untuk mengecek hasilnya.
9. *Showroom Head* akan menginformasikan kepada ASH/CH hasil dari proses *general cleaning* tersebut.
10. Dokumentasi hasil *general cleaning* kepada ASH/CH via group whatsapp 'Koordinasi *Showroom*-HO'.

V. Catatan

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

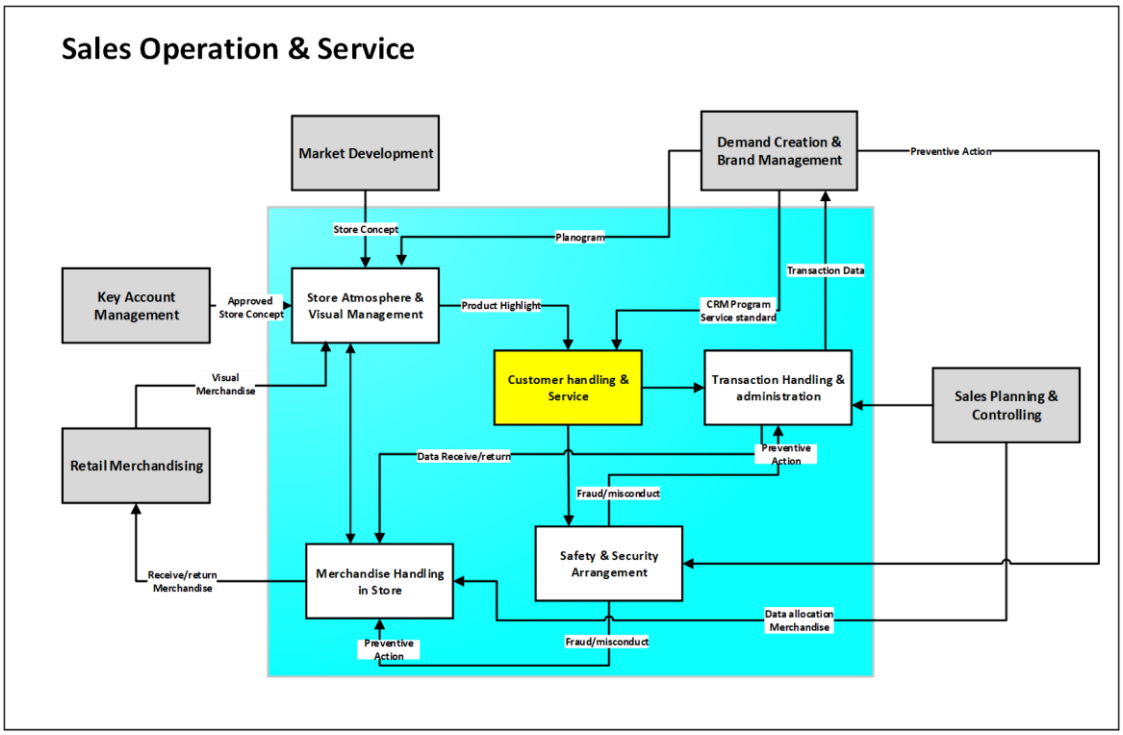
VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review	02 JUL 2024		
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen: **MP-SM-MPMS-008**
	STORE MANUAL MEGA PERINTIS GROUP	No. Revisi : **0.0**
		Halaman :
SYSTEM MANUAL		Tanggal Efektif :



CUSTOMER HANDLING & SERVICE

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-003 *Customer Handling & Service*

II. Rules & Standard

A. *Greetings*

1. *Greetings in Store*

a. *Welcome to Manzone* (Sapa customer dengan ramah dan tersenyum)

b. Berikan ruang untuk customer melihat-lihat terlebih dahulu

2. *Greetings in Consignment*

a. *Sapa Customer* yang melewati *counter*

b. Beritahu *Customer* promo yang sedang berlangsung

Catatan untuk fase *greeting*:

- Memberi salam, menyapa dan membuat *customer* merasa diterima.
- Observasi tingkah laku dan sinyal dari *customer* agar dapat melibatkan pembicaraan yang tepat sasaran
- Memberikan senyuman yang ramah ke *customer*.
- Menggunakan penjelasan yang padat, jelas dan tidak memakan waktu.

B. Melayani kebutuhan berdasarkan karakteristik *Customer*

Ada beberapa karakter *Customer* Manzone, diantaranya:

a. Customer yang tidak suka ditemani dan *Windows Shopping*

Tanyakan kebutuhan *customer*, saat *customer* memberikan sinyal tidak ingin ditemani informasikan nama *Sales Assistant* dan beri info kepada *customer* bahwa jika ada perlu silakan panggil nama *Sales Assistant* tersebut. Posisi *Sales Assistant* siaga dan tetap berada disekitar customer. Dalam durasi waktu tertentu dekati kembali *customer* untuk menanyakan pilihan produk. Disaat *customer* menanyakan promo, beritahu promo nasional terlebih dahulu diiringi dengan promo regular yang sedang berjalan di Manzone.

b. Customer yang tidak suka ditemani dan punya pilihan produk

Tanyakan produk pilihan *customer*, arahkan ke *display* produk yang dicari. informasikan nama *Sales Assistant* dan berikan waktu untuk *customer* memilih produk yang mereka inginkan dan butuhkan. Saat customer menemukan produk pilihannya, tanyakan sizenya serta bawakan *size* yang lebih besar atau kecil untuk dibawa ke *Fitting room*. Selain itu, tawarkan produk lain sebagai strategi *cross selling.*

c. Customer yang tidak suka ditemani, beli karena promo

Berikan informasi promo terbesar dengan singkat dan jelas serta berikan contoh barang yang sedang promo. Jika kurang menarik bagi customer promo yang sedang kita tawarkan, berikan alternatif promo lain.

d. *Customer* suka ditemani, sudah punya pilihan produk

Berikan informasi warna dan motif produk yang dicari *customer*. Beritahu keunikan produk, tanyakan *size* yang dibutuhkan *customer* dan bawakan alternatif *size* serta tawarkan produk lain sebagai pelengkap.

e. *Customer* suka ditemani, beli karena promo

Berikan info promo yang sedang berjalan dan pada saat *customer* menanyakan barang di luar promo, arahkan kembali pada kelebihan promo yang ada.

C. Melayani *Customer* disaat bersamaan

a. Layani *customer* sebelumnya dengan baik dan sapa *customer* baru dengan ramah.
b. Saat *customer* sebelumnya masih memilih produk, *Sales Assistant* meminta izin untuk menyapa *customer* berikutnya.
c. *Sales Assistant* Kembali kepada *customer* sebelumnya dan menanyakan apakah *customer* tersebut sudah memiliki pilihan produk.

D. *Cross selling*

Selalu tawarkan produk pelengkap dari produk yang dipilih oleh *customer*. Contohnya: Jika *customer* membeli baju maka tawarkan celana juga.

E. *Fitting Room*

a. Bantu customer dengan membawakan produk ke fitting room.
b. Mempersilakan customer mencoba produk dan menunggu disekitar fitting room untuk berjaga-jaga jika customer membutuhkan bantuan.
c. Meyakinkan *customer* dengan pujian

F. *Impulse Buying*

a. Lakukan *impluse buying* dengan menawarkan parfum/*adding product* dan promo lainnya untuk produk yang ada di area kasir.
b. Tanyakan apakah *customer* membawa tas belanja dan tawarkan tas belanja Manzone.

G. *Closing*

a. Infokan kembali produk yang dibeli beserta *size* dan total nominal.

b. Setelah memastikan pesanan sesuai, selalu tanyakan *account member* ZONE CLUB.

   a) Jika *customer* belum menjadi member, infokan benefit member ZONE CLUB agar *customer* tertarik untuk join.

   b) Jika customer sudah menjadi member, tanyakan nomor HP dan pastikan kembali dengan menyebutkan nama *customer* yang tertera.

c. Pada saat customer memberikan cash atau kartu, selalu ambil dengan menggunakan 2 tangan.

d. Serahkan barang dengan mengucapkan terima kasih dan menyebutkan nama customer.

III. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	

IV. Periodik Review

PERIODIK *REVIEW*	I	II	III
Batas Waktu *Review*	02 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-003 *Customer Handling & Service*

II. Rules & Standard

Berikut *terms and condition* untuk skenario *sales script* MOC:

a. *Inside Store* 01-06 dapat digunakan untuk *Sales Assistant Showroom* dan *Key Account*.

b. Perbedaan skenario bagi *Sales Assistant Showroom* dan *Key Account* hanya berada pada *Greeting, Fitting Room* dan *Cashier*.

c. Bagi seluruh *Sales Assistant Showroom* diwajibkan untuk mengikuti tata cara dan ketentuan dari *sales script* dan *grooming* yang telah dibuat.

d. Bagi *Sales Assistant Key Account* yang tidak ada peraturan khusus dari Department Store untuk melaksanakan *sales script* dan *grooming*, diwajibkan mengikuti ketentuan *sales script* dan *grooming* yang telah dibuat.

A. Script: Greetings

1. Greeting in Showroom

a. *Greeting* di depan toko, pada saat *customer* datang masuk ke toko. *Sales Assistant* berdiri di sebelah kanan *table entrance* menghadap keluar.

b. *Alternative greeting* di depan toko *Sales Assistant* tidak boleh menutupi *mannequin*, posisi tubuh *Sales Assistant* berdiri di antara *table entrance* dan *mannequin*.

c. Setelah *greeting, Sales Assistant* diwajibkan selalu menginformasikan koleksi terbaru MOC.

2. *Greeting in Department Store*

Sales Assistant melakukan *greeting* di depan *counter*, tepatnya di sebelah *table display* dan tidak menutupi *mannequin*.

Catatan untuk fase *greeting*:

- Memberi salam, menyapa dan membuat *customer* merasa diterima.
- Observasi tingkah laku dan sinyal dari *customer* agar dapat melibatkan pembicaraan yang tepat sasaran.

Point Penting untuk *gesture greeting:*

- Memberikan senyuman yang ramah ke *customer*.
- Mengobservasi customer tingkah laku dan sinyal.
- Menggunakan penjelasan yang padat, jelas dan tidak memakan waktu.

B. Script: Inside Store for Showroom & Key Account

1. *Inside Store 1*

a. *Customer* sudah berada di dalam toko dan sedang melihat *product*, *Sales Assistant* diwajibkan selalu menanyakan kebutuhan yang sedang dicari oleh *Customer*.

b. Setelah *Customer* setuju untuk melihat koleksi terbaru MOC, *Sales Assistant* diharapkan selalu menawarkan koleksi terbaru yang sedang di-*highlight* pada saat itu.

c. *Sales Assistant* diharapkan selalu menjelaskan secara singkat *story*/inspirasi dari koleksi pada saat itu.

d. Jika *Customer* masih ingin melihat-lihat produk dan belum mau dibantu, *Sales Assistant* selalu bersikap ramah dan mempersilahkan *Customer* untuk melihat produk.

e. Selanjutnya diikuti dengan perkenalan diri, agar *Customer* lebih mudah memanggil pada saat mereka siap untuk dibantu.

Catatan untuk *Sales Assistant:*

- *Sales Assistant* diwajibkan untuk belajar mengucapkan istilah asing yang sering digunakan didalam koleksi yang sedang di-*highlight* pada saat itu.
- Menanyakan pertanyaan yang efektif sehingga dapat menentukan apa yang diinginkan *Customer*.
- Mendengarkan secara aktif produk yang relevan sesuai keinginan *Customer*.

2. *Inside Store 2*

a. Customer masih ingin melihat-lihat produk dan belum mau dibantu, SA selalu bersikap ramah dan mempersilahkan customer untuk melihat-lihat.

b. Selanjutnya diikuti dengan perkenalan diri, agar customer lebih mudah memanggil pada saat mereka siap untuk dibantu.

Catatan untuk *Inside Store* 2:

- Memberi salam, menyapa dan membuat customer merasa diterima.
- Sebelum meninggalkan customer jangan lupa untuk ucapkan terima kasih dengan ramah.

3. *Script: Inside Store 3 & 4*

a. Apabila Customer sudah mengetahui produk apa yang sedang dicari, Sales Assistant dapat langsung mengarahkan ke produk yang sedang dicari oleh Customer.

b. Arahkan Customer ke produk yang sedang di-highlight dan relevant dengan kebutuhan customer terlebih dahulu.

c. Menjelaskan secara singkat tentang inspirasi dari setiap koleksi yang dikeluarkan.

Point Penting untuk gesture Inside Store 3&4:

1. Pause
   - Menunggu 3 – 10 Detik
   - Jangan menyela pembicaraan customer
2. Mendengarkan dengan baik
   - Memberikan perhatian penuh ke Customer
   - Memahami apa yang dikatakan Customer
3. Menyelidiki
   - Memperhatikan "kata kunci" dari customer
   - Menanyakan lebih dalam dan secara aktif untuk mengerti apa yang sebenarnya dibutuhkan

4. *Script: Inside Store 5*

a. Setelah Customer menyukai produknya, Sales Assistant dapat melakukan cross selling dengan menanyakan mix and match untuk produk yang dipilih.

b. Sales Assistant juga dapat melakukan cross selling dengan promo yang sedang berlangsung pada saat itu.

c. Setelah itu Sales Assistant dapat langsung mengarahkan Customer ke fitting room dan menanyakan size yang diinginkan. Sales Assistant diwajibkan selalu membawa 2 *size* dengan ukuran yang diminta *Customer* dan 1 *size* lebih besar.

Catatan untuk *Inside Store* 5:

- Memberikan alternatif produk lain jika produk yang diminta kehabisan stok dengan menginformasikan *benefit* dari produk tersebut.
- Menanyakan pertanyaan yang efektif sehingga dapat menentukan apa yang diinginkan *Customer*.
- Mendengarkan secara aktif produk yang relevan sesuai keinginan *Customer*.

5. ***Script: Inside Store* 6**
   a. Pada saat Sales Assistant sedang melayani Customer dan kedatangan Customer baru yang memasuki store, Sales Assistant tetap melakukan greeting untuk Customer yang baru datang setelah itu dilanjutkan kembali kepada Customer yang sedang dilayani.
   b. Setelah selesai melayani Customer pertama, Sales Assistant dengan ramah meminta ijin untuk melayani *Customer* selanjutnya.

Catatan untuk *Inside Store* 6:

- Pada saat menyapa, suara Sales Assistant tidak boleh terlalu kencang agar tidak mengganggu *Customer* yang sedang dilayani.
- Sebelum meninggalkan *Customer* pertama, pastikan dahulu pertanyaan dan kebutuhan *Customer* sudah terpenuhi dan terjawab.
- Selalu memberikan *gesture* tangan saat berterima kasih kepada *Customer* yang berbelanja maupun tidak.

C. *Script*: Fitting Room

1. ***Fitting Room in Showroom***
   a. Setelah Customer mencoba dan menyukainya. Sales Assistant memberi pujian dan berikan sedikit info tentang keunggulan produk tersebut.
   b. Selalu menawarkan untuk mencoba produk yang lainnya (*Cross Selling*).

2. ***Fitting Room in Department Store***

   Setelah *Customer* selesai memilih produk, *Sales Assistant* selalu memberikan 2 *size product* yang akan dicoba oleh *Customer*, setelah itu menunjukan arah menuju *fitting room* terdekat.

Catatan untuk *Fitting Room*:

- Gunakan pujian dan selalu jujur
- *Sales Assistant* juga dapat melakukan *Add on Sale* pada saat di *fitting room*.

D. Script: Cashier

1. *Script Cashier in Showroom*

a. Sebelum melakukan transaksi *Sales Assistant* diwajibkan selalu menanyakan dan memastikan:

a) Kebutuhan produk lainnya (*add on sale*)
b) *Membership Zone Club*
c) Produk yang dibeli customer sudah sesuai keinginan *Customer*.
d) Total pembayaran
e) Menangani produk secara hati-hati
f) Menghargai bentuk pembayaran yang akan dilakukan
g) Kantung belanja (bagi *showroom* yang sudah tidak menggunakan plastik)
h) Memberikan barang yang sudah dibelanjakan langsung ke *Customer*
i) Ucapkan terimakasih dan minta *Customer* datang Kembali

2. *Script Cashier in Department Store*

a. Sebelum Customer melakukan transaksi, Sales Assistant menanyakan tambahan produk lainnya (add on sales). Setelah itu Sales Assistant dapat menunjukan arah kasir dan menginformasikan pengambilan barang untuk datang ke counter MOC kembali.
b. Apabila counter sedang tidak ramai, Sales Assistant dapat mengantarkan customer ke kasir melakukan pembayaran dan pengemasan produk di kasir.

E. Script: Closing

1. *Script Closing in Showroom*

a. Pada saat Customer selesai melakukan transaksi, Sales Assistant selalu mengucapkan terima kasih dan harapan kedatangannya kembali kepada Customer
b. Pada saat Customer berjalan ke arah luar store, untuk Sales Assistant yang sedang tidak melayani *Customer* tetap mengucapkan terima kasih dan

harapan kedatangannya kembali kepada *Customer* yang telah berbelanja atau pun yang tidak berbelanja.

2. ***Script Closing in Department Store***

   Setelah *Customer* datang membawa nota dan bukti struk pembayaran, *Sales Assistant* selalu memastikan kembali produk yang dibeli *Customer* sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh *Customer*.

III. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif

IV. Periodik Review

PERIODIK *REVIEW*	I	II	III
Batas Waktu *Review*	02 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-003 *Customer Handling & Service*

II. Rules & Standard

A. *Greetings*

1. *Greetings in Store*

a. Selamat datang di Minimal!

(Sapa *customer* dengan ramah dan tersenyum)

b. Berikan ruang untuk customer melihat-lihat terlebih dahulu sambil *Fashion Assistant* melakukan observasi bentuk tubuh *customer* kurang lebih 15 - 30 detik.

2. *Greetings in Consignment*

a. Sapa langsung pengunjung yang lewat dengan menawarkan 2 produk terbaru dan panggil pengunjung dengan sebutan kakak.

B. *Establish Customer Need*

Setelah melakukan observasi *customer*, sapa kembali *customer* dengan menanyakan kebutuhan *customer*: "Sedang cari model apa, Ibu?"

Ada beberapa karakter customer, diantaranya:

a. *Customer* yang tidak suka ditemani dan sudah punya pilihan produk

Saat *customer* ingin mencoba baju, selalu tanyakan *size* yang biasa dipakai. Berikan opsi 1 *size* lebih kecil atau lebih besar sesuai dengan bentuk tubuh *customer.*

Sebelum mengantarkan *customer* ke *fitting room*, lakukan *cross selling* dengan menambahkan produk lain yang *matching* dengan produk awal.

Antar *customer* ke *fitting room*, letakkan baju pada gantungan *fitting room* dan persilahkan *customer* masuk. Infokan nama *Fashion Assistant* dan berikan informasi bahwa *Fashion Assistant* siap membantu bila dibutuhkan.

- ***Fitting di Department Store***

  Infokan lokasi *fitting room* dan langsung antar *customer* ke *fitting room*.

b. *Customer* yang tidak suka ditemani, membeli produk karena *fitting* oke

Saat *customer* memberikan gestur tidak ingin ditemani, sebutkan nama *Fashion Assistant* dan berikan info bahwa *Fashion Assistant* siap membantu bila dibutuhkan. Setelah beberapa saat melihat-lihat, sapa kembali *customer* dengan menanyakan apa sudah ada produk yang cocok dan berikan informasi produk terbaru. Jika ada *customer* lain yang masuk ke dalam toko, *Fashion Assistant* meminta ijin pada *customer* sebelumnya dengan menyebutkan nama *Fashion Assistant* lainnya yang dapat membantu dan memberikan info bahwa *Fashion Assistant* tersebut siap membantu jika dibutuhkan.

c. *Customer* yang tidak suka ditemani, beli karena promo

Berikan informasi promo terbesar dengan singkat dan jelas serta berikan contoh barang yang sedang promo.

d. *Customer* suka ditemani, sudah punya pilihan produk

Berikan informasi *unique selling point* dari produk yang ditawarkan.

e. *Customer* suka ditemani, beli karena promo

Berikan info promo yang sedang berjalan dan pada saat *customer* menanyakan barang di luar promo, arahkan kembali pada kelebihan promo yang ada.

C. *Closing*

1. Infokan kembali produk yang dibeli beserta *size* dan total nominal
2. Lakukan *impluse buying* dengan menawarkan aksesoris /parfum yang ada di area kasir
3. Selalu infokan bahwa saat ini Minimal sudah tidak menyediakan *plastic bag* dan tawarkan *shopping bag* berbayar
4. Setelah memastikan pesanan sesuai, selalu tanyakan *account member* ZONE CLUB
   a. Jika *customer* belum menjadi *member*, infokan *benefits member* ZONE CLUB agar *customer* tertarik untuk join
   b. Jika customer sudah menjadi member, tanyakan nomor HP dan pastikan kembali dengan menyebutkan nama customer yang tertera
5. Pada saat customer memberikan cash atau kartu, selalu ambil dengan menggunakan 2 tangan
6. Serahkan barang dengan mengucapkan terima kasih dan menyebutkan nama customer.

III. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	

IV. Periodik *Review*

PERIODIK *REVIEW*	I	II	III
Batas Waktu *Review*	02 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan kepada tim Sales Operational dalam menangani permintaan customer untuk menyimpan *merchandise* yang akan mereka beli dalam rangka meningkatkan penjualan di *store*.

II. Ruang Lingkup

Berlaku untuk Tim Sales Operational (Store Head dan Sales Assistant) dalam melayani aktifitas penitipan/penyimpanan reservasi *merchandise* oleh customer.

III. Dokumen Induk

MP-SML-MPMS-008 Sales Operational & Services

IV. Langkah-langkah

Berikut ketentuan dan langkah dalam menerima reservasi *merchandise* di toko:

1. Diijinkan bagi customer untuk *reservation* atau minta disimpankan *merchandise* yang ingin customer beli selama 1 minggu, terhitung dari hari pertama penyimpanan, maksimal 3 hari.
2. Customer yang mereservasi *merchandise* harus mengisi *form reservation* dan mencantumkan nama, nama artikel, nomor barcode dan nomor kontak customer yang dapat dihubungi.
3. Penyimpanan harus di area kasir dengan diletakkan ke dalam kotak terpisah.

4. Sales Operational wajib mengecek *form* reservasi *merchandise* setiap harinya, jika tanggal reservasi melampaui batas waktunya, maka Sales Assistant menghubungi customer untuk menanyakan perihal *merchandise* yang telah direservasi.
5. Jika customer di hari terakhir tidak dapat dihubungi atau tidak dapat mengambilnya, maka *merchandise* yang disimpan untuk reservasi akan didisplay kembali.
6. Bagi Staff Perusahaan yang ingin mereservasi *merchandise* diizinkan maksimal 5 artikel dan maksimum waktu reservasi adalah 1 bulan. Nama yang tertera di form reservation adalah nama staff tersebut.

V. Catatan

N/A.

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan dalam melayani keluhan *customer* dengan sikap dan komunikasi yang baik dalam rangka memberikan kenyamanan kepada *customer* sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan *customer*.

II. Ruang Lingkup

Mencakup aktifitas mengundang *customer* untuk memasuki toko, menawarkan produk, melayani transaksi *customer*, termasuk menangani keluhan pelanggan, dan penukaran produk.

III. Dokumen Induk

MP-SML-MPMS-008 Sales Operational & Services

IV. Langkah-langkah

1. Menangani Keluhan Pelanggan pada Produk

Keluhan pada product berupa penukaran size dapat diterima jika katagori product adalah regular dan normal. Batas maksimal keluhan dapat diterima minimal 1 hari dan maksimal 3 hari, dengan syarat *customer* wajib membawa struk belanja, *tag price* masih terpasang dan kondisi barang masih bagus seperti pada saat pembelian.

Berikut tata cara menghadapi customer yang mengajukan complain:

1) *Sales Assistant* menanyakan dengan bahasa yang baik dan sopan tentang keluhan *customer*.

2) *Sales Assistant* dapat melayani keluhan selama *customer* memenuhi syarat penukaran size dan masih dalam rentang waktu diperbolehkan mengajukan keluhan.
3) Jika memenuhi syarat dan masih dalam rentang waktu penerimaan keluhan maka *Sales Assistant* menanyakan data *customer.*
4) *Sales Assistant* membantu mencarikan produk pengganti dan menginput data di sistem (merujuk pada dokumen tata cara menginput sales return).
5) Menyiapkan barang *exchange* dan memberikan produk kepada customer.

2. Menangani Keluhan Customer untuk Double Transaksi pada mesin EDC

Batas waktu pengajuan complain untuk double transaksi pada mesin EDC mendapatkan batas maksimal pengajuan complain maksimal 1 hari dengan syarat Customer wajib menunjukkan bukti terdebet 2x berupa sms banking atau notifikasi m-banking.

Berikut tata cara menghadapi customer yang mengajukan complain

1) *Sales Assistant* menanyakan dengan bahasa yang baik dan sopan tentang keluhan *customer*.
2) *Sales Assistant* dapat melayani keluhan customer selama masih dalam rentang waktu diperbolehkan mengajukan keluhan.
3) Apabila masih dalam rentang waktu penerimaan keluhan*/complain, maka Sales Assistant* wajib mendata NO KTP *customer,* No kartu yang terdebet, No merchant yang di gunakan saat transaksi dan No HP *Customer.*
4) *Sales Assistant* memberikan info keluhan ke *City Head* dan Tim *Finance* untuk proses pengembalian dana via e-Ticket.
5) *Sales Assistant* memberikan info kepada *customer* bahwa proses pengembalian dana sekitar seminggu atau 2 minggu hari kerja.

V. Catatan

N/A.

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap bagi Tim Sales Operasional untuk melakukan aktifitas penjualan online melalui *whatsapp* agar dapat mencapai volume target penjualan, memperoleh laba sehingga menunjang pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

II. Ruang Lingkup

1. Lingkup di WI ini berlaku untuk Tim Sales Operational
2. Proses pada working instruction ini meliputi menawarkan product dan melayani customer melalui whatsapp, membantu proses transaksi, pengiriman merchandise kepada customer hingga proses *claim* biaya pengiriman.

III. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-003 Customer Handling & Service

IV. Langkah Kerja

A. Selling by Whatsapp

1. *Staff Operasional* mengirimkan *whatsapp blast* kepada *customer*.
2. *Staff Operasional* menawarkan produk terbaru atau promo yang ada di toko disertai dengan mengirimkan katalog produk.
3. *Staff Operasional* melakukan penawaran produk disertai dengan strategi *impulse buying, up selling, cross selling.*
4. Apabila customer selesai memilih produk yang akan dibeli, maka *Sales Asssistant* mengarahkan *customer* untuk proses *payment* dengan memberikan informasi secara

detail kepada *customer* berupa no rekening perusahaan, nomimal belanja dan pengisian berita acara transfer yang harus diisi dengan nama toko tempat transaksi.

5. *Staff Operasional* meminta bukti transfer milik *customer* untuk melanjutkan proses transaksi.
6. *Staff Operasional* mengirimkan bukti transfer, nama pemilik rekening dan struk SO transaksi kepada Tim *Finance* ke grup koordinasi penjualan WA/*online* untuk mendapatkan konfirmasi.
7. Jika sudah diapprove oleh Tim Finance maka Staff Operasional mengirimkan struk SO ke customer.
8. *Staff Operasional packing* barang dan mengirimkannya melalui ekspedisi.
9. *Staff Operasional* melaporkan claim biaya pengiriman dengan mengisi google form laporan biaya pengiriman penjualan online, Berikut standard pengisian form:
   a) Pada kolom **PT** diisi dengan nama perusahaan yang menaungi brand yang dilayani penjualannya.
      - PT Mega perintis untuk product Manzone, MOC, Minimal dan Men's Top.
      - PT Mitrellindo untuk product Salezone, Puma, Nike dan Levis
   b) Pada kolom **Kode Toko** diisi dengan nomor id yang dapat dilihat M-store
   c) Pada kolom **Nama Toko** diisi dengan nama toko yang mendapatkan transaksi penjualan.
   d) Pada kolom **No. Transaksi** diisi dengan nomor sales order pada M-Store atau nomor company facility pada Sirius
   e) Pada kolom **Tujuan** terdapat 3 pilihan yaitu dalam kota, luar kota satu provinsi, dan luar provinsi atau luar pulau. pilih salah satu yang sesuai dengan transaksi yang dilakukan.
   f) Pada kolom **Kurir** pilih salah satu yang sesuai.
   g) Pada kolom **Biaya** masukkan nominal sesuai dengan angka pada resi.
   h) Pada kolom **Nama SA** diisi dengan nama staff operasional yang membantu melayani transaksi tersebut.
10. Setelah pengisian *form Staff Operasional* wajib mengirimkan bukti fisik resi serta lampiran SO ke Sales support.

V. Catatan

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan kepada tim Sales Operational dalam menangani kehilangan dan menjaga barang hilang milik customer agar barang bawaan customer yang tertinggal di area *store/counter* dapat terawat dan terjaga dengan baik.

II. Ruang Lingkup

Berlaku untuk penanganan kehilangan barang *customer* di *showroom* ataupun *counter key account* yang berada di bawah naungan Mega Perintis Group yang meliputi proses penemuan barang, penjagaan barang selama disimpan hingga proses pembuktian kepemilikan apabila customer yang kehilangan kembali ke toko.

III. Dokumen Induk

MP-SML-MPMS-008 Sales Operational & Services

IV. Langkah-langkah

A. Menangani Kehilangan Barang Customer

1. Menenangkan Customer & menanyakan lokasi hilangnya benda tersebut.
2. Apabila kehilangannya terjadi di toko, maka Store Head membantu customer untuk menemukan bendanya dan jika ada cctv konfirmasi ke Tim IT untuk pengecekan.
3. Buat berita acara kehilangan dan melaporkan ke Pihak Mall.
   - Apabila kehilangan tidak terjadi di toko maka arahkan customer untuk meminta bantuan Tim Security Mall.

B. Penemuan Barang Hilang

1. Jika Sales Assistant di showroom menemukan barang customer yang tertinggal, maka Staff harus mengisi *form lost and found* dengan disaksikan oleh staff lainnya, memfoto barang temuan tersebut dan memberikan info di apps zone pada bagian keterangan Daily Store checklist. Apabila penemuan barang tersebut terjadi di department store maka *sales assistant* melapor kepada kepada supervisor toko dan menyerahkan tanggung jawabnya kepada pihak *department store*.
2. Barang temuan disimpan di area gudang dalam kotak dan tempelkan form lost & found pada kotak tersebut.
3. *Store Head* memberikan info kepada *City Head cc Area Showroom Head* dan HRD.
4. Jika dalam kurun waktu 1 bulan belum ada yang mengambil barang *lost and found* tersebut, maka *Store Head* akan membuat rekap data yang dikirimkan ke *Head Office* dengan cc *Area Showroom Head, Sales Operational Department Head* dan HRD.
5. untuk case penemuan kartu kredit atau debit, berikut langkahnya:
   a) Simpan kartu tersebut ke dalam *drawer* kasir, isi form *Lost & Found* & lapor CH cc ASH & HRD.
   b) Apabila dalam jangka waktu satu minggu pemiliknya tidak datang untuk mengambil kartu tersebut, maka kartu dikembalikan ke cabang penerbit kartu terdekat atas persetujuan *City Head* dan *Area Showroom Head.*
   c) *Update* info pengembalian ke bank kepada *City Head* dan *Area Showroom Head* cc HRD via email.

C. Pembuktian Kepemilikan Barang yang Hilang

1. Pada saat kedatangan seseorang yang mengaku kehilangan barang, maka *Sales Assistant* meminta customer tersebut membawa identitas dan membuktikan kepemilikan (bukti foto)
2. Meminta orang tersebut untuk Menjelaskan detail barang yang hilang.
3. Sales Assistant mengambil foto dengan detail si pemilik barang yang sedang memegang KTP dan barang hilang.
4. Update info kepada kepada *City Head* dan *Area Showroom Head* cc HRD via email.

V. Catatan

N/A.

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Dokumen Induk

MP-SOP-SOS-003 *Customer Handling & Service*

II. Rules & Standard

A. Keluhan Pada Product

Menangani keluhan pelanggan pada produk ada 2 jenis yaitu:

a. Penukaran Size

Batas waktu pengajuan keluhan untuk menukar *size* maksimal 3 hari, dengan syarat *customer* wajib membawa struk belanja, customer dilarang membuka *tag price*, kondisi barang masih bagus seperti pada saat pembelian.

b. Warna Produk Luntur

Batas waktu pengajuan keluhan untuk warna produk luntur mendapatkan batas maksimal pengajuan minimal 1 minggu maksimal 2 minggu, dengan syarat *customer* wajib membawa struk belanja dan bukti produk yang luntur.

Berikut langkah-langkah untuk menangani keluhan pelanggan terkait produk:

1) *Staff Operasional* menanyakan dengan bahasa yang baik dan sopan tentang keluhan *customer*, apakah disebabkan size yang tidak sesuai atau warna produk luntur.
2) *Staff Operasional* dapat melayani keluhan *customer* selama masih dalam rentang waktu diperbolehkan mengajukan keluhan (lihat pada point R&S)
3) Apabila keluhan berupa *size* yang tidak sesuai maka *Staff Operasional* akan mencarikan produk pengganti dan menginput data di sistem (merujuk pada dokumen tata cara menginput sales return)

4) Apabila keluhan berupa warna produk luntur, maka *Staff Operasional* menginfokan keluhan tersebut kepada *City Head*.
5) *City Head* melanjutkan info keluhan ke *Area Showroom Head* dan Tim *Buyer* untuk proses *exchange*.
6) *Staff Operasional* meminta *customer* untuk menunggu info dari toko untuk proses pengecekan barang minimal 3 hari.
7) *Staff Operasional* memberikan info kepada *customer* setelah mendapatkan *approval exchange* dari ASH dan Tim *Buyer.*
8) *Staff Operasional* menyiapkan barang *exchange*, dan memberikan info kepada *customer* untuk melakukan pengambilan produk pengganti di toko.

B. Keluhan Pada Transaksi

Menangani keluhan customer untuk double transaksi pada mesin EDC yaitu merujuk pada standar batas waktu pengajuan complain maksimal 1 hari dengan syarat Customer wajib menunjukkan bukti terdebet 2x berupa sms banking atau notifikasi m-banking. Berikut langkah-langkahnya:

1) *Staff Operasional* menanyakan dengan bahasa yang baik dan sopan tentang keluhan *customer*.
2) *Staff Operasional* dapat melayani keluhan *customer* selama masih dalam rentang waktu diperbolehkan mengajukan keluhan.
3) *Apabila* masih dalam rentang waktu penerimaan keluhan/complain, maka *Staff Operasional* wajib mendata NO KTP customer, No kartu yang terdebet, No merchant yang di gunakan saat transaksi dan No HP Customer serta membuat berita acara.
4) *Staff Operasional* memberikan info keluhan ke *City Head* dan Tim *Finance* untuk proses pengembalian dana.
5) *Staff Operasional* memberikan info kepada *customer* untuk proses pengembalian dana maksimal 14 hari kerja.

III. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	

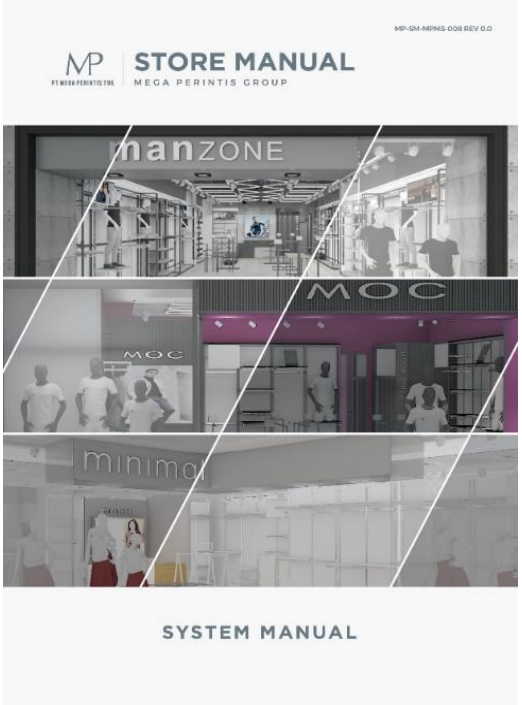
IV. Periodik *Review*

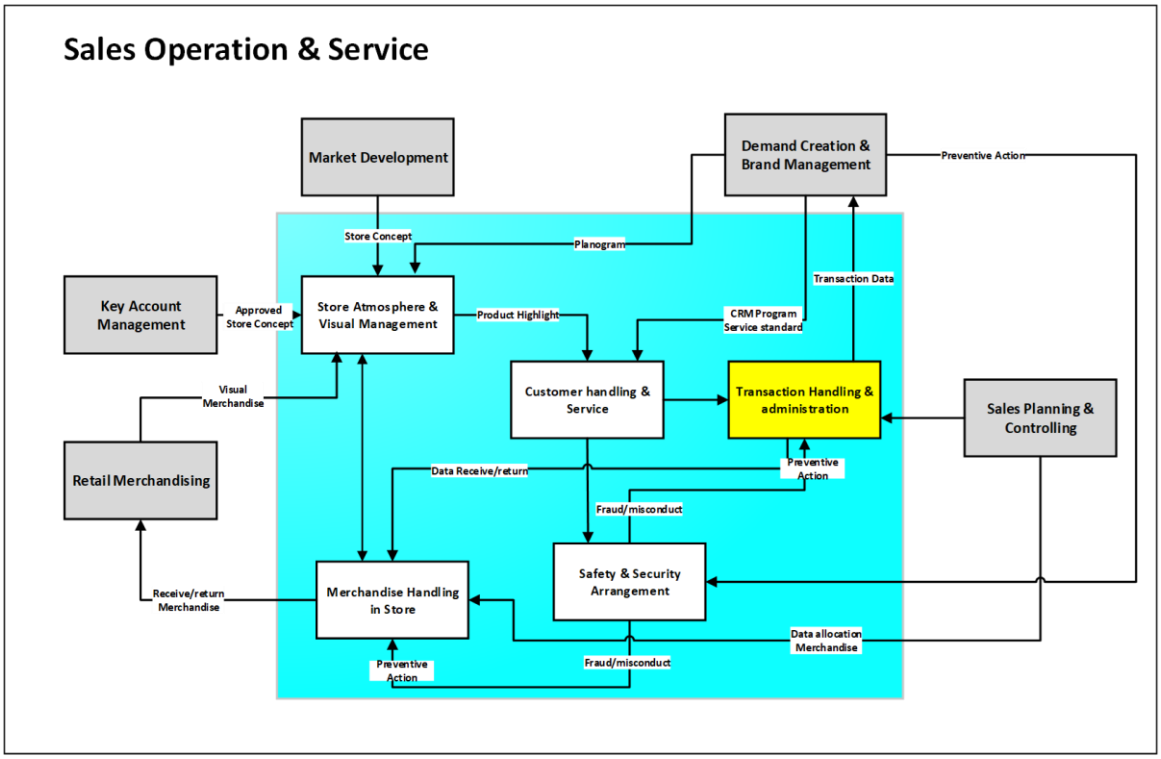
PERIODIK *REVIEW*	I	II	III
Batas Waktu *Review*	30 JUN 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen: **MP-SM-MPMS-008**
	STORE MANUAL MEGA PERINTIS GROUP	No. Revisi : **0.0**
		Halaman :
SYSTEM MANUAL		Tanggal Efektif :





TRANSACTION HANDLING & ADMINISTRATION

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap terkait tata cara me-*response* permintaan *e-ticketing* dari *Client* melalui sistem ticket.megaperintis.co.id untuk permintaan kebutuhan/penyelesaian masalah di seluruh toko Mega Perintis Group agar seluruh kebutuhan di toko dapat dilayani dan dimonitor dengan efektif dan efisien.

II. Ruang Lingkup

Lingkup di working instruction ini yaitu pengenalan tipe *help topic* pada e-ticket, proses masuk ke sistem *e-Ticket,* me-*response/*menjawab permintaan pada *ticket* untuk kebutuhan toko, update/editing *ticket*, *assign/transfer ticket*, tampilan historical pada *e-ticket,* proses distribusi dokumen untuk *ticket* sop, dan *closed ticket saat* permintaan atau kebutuhan client/user diselesaikan.

III. Dokumen Induk

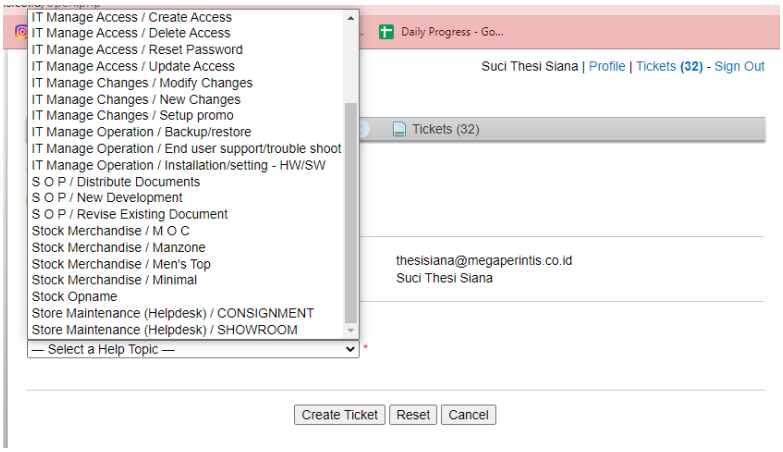
MP-SOP-SSM-001 *Support System*

IV. Langkah-Langkah

A. Mengetahui Tipe Help Topic *& SLA* pada e-*ticket*

A.1 Jenis Problem/Request pada Help Topic

Berikut tipe **Help Topic** pada menu milik *Client*/User berupa *submit issue* atau permasalahan yang ada di toko.



Berikut keterangan masing-masing help topic pada sistem:

a. *Direct/Data Changes/Data Transaction* : *Problem* terkait permasalahan revisi data penjualan consignment (Data Analyst) dan Showroom (IT support)

b. *Direct/Data Changes/Inventory Control* : *Problem* terkait permasalahan revisi data terkait *inventory negative*

c. *Finance/Outstanding Payment* : *Problem* terkait adanya tagihan pembayaran di toko seperti pembayaran *list*rik dan internet

d. *Finance/Payment Customer Issue* : *Problem* terkait kerusakan/*error* mesin EDC

e. *Finance/Store Deposit Problem* : Problem Mesin ATM *error* & Uang Tertelan untuk penggunaan *Deposite Card*

f. *Finance/Void/Refund transaction* : *Problem* terjadi *Double* Gesek/lebih gesek - Pengajuan *Refund* oleh customer.

g. *Store Maintenance* : *Problem* terkait *maintenance* toko, permintaan *fixture* atau kebutuhan toko seperti lampu dan termal.

Store maintenance dibagi 2 pilihan:

- **Consignment**
- **Showroom**

Pilih sesuai tempat/tipe toko yang membutuhkan bantuan.

h. *Stock Merchandise* : *Problem* terkait permintaan penambahan *merchandise* atau mutasi/retur *merchandise.*
Pilih sesuai *brand* (Minimal, Manzone, Men's Top, MOC) yang bersangkutan atas kebutuhan ini.

i. *Stock Opname* : *Problem* terkait permintaan *stock opname* mandiri dan untuk SPG yang *resign*

j. *IT Manage Access* : Permintaan terkait akses ke system. '*help topic'* ini terbagi menjadi 4 bagian yaitu:

- ***Create Access***
  Pembuatan user baru di sistem
- ***Update Access***
  Perubahan akses di userID yang sudah ada. Contoh: staff promosi menjadi supervisor, maka ada perubahan akses seperti menu *approval*, atau ada tambahan menu lainnya.
- ***Delete Access***
  Penghapusan akses di sistem seperti mutasi, karyawan mengundurkan diri dimana tidak membutuhkan akses di system lama
- ***Reset Password***
  Permintaan pembuatan *password* baru, bisa dikarenakan user lupa, *password* kadaluarsa, dll.

k. *IT Manage Changes* : Permintaan terkait perubahan, penambahan di system seperti program baru, fitur baru dalam system, permintaan penambahan promo di system, dan permintaan yang berhubungan dengan *development* di sistem. '*help topic'* ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu:

- ***Modify changes***
  Perubahan pada program/source code yang sudah ada didalam sistem

- ***New changes***

  Permintaan penambahan program, fitur baru, menu baru dalam suatu system.

- ***Setup* promo**

  Permintaan untuk setup promo marketing dimana yang membutuhkan development di dalam system jika belum tersedia dalam system.

l. ***IT Operation*** : Permintaan/permasalahan yang terjadi di Operation dalam sehari-hari. Pada bagian ini terdiri dari 3 '*help topic*' yaitu:

- ***Backup/restore***

  permintaan untuk proses *backup* dan/atau *restore* data di suatu *environment* yang lain.

- ***End user support/trouble shoot***

  Permasalahan/permintaan bantuan terkait system yang terjadi di toko/Operation, seperti: tidak bisa proses scan item, update gen data, generate promo lama, dll

- ***Installation setting – HW/SW***

  Permintaan instalasi perangkat keras (contoh: install driver, pemasangan web cam, Tarik kabel internet, CPU tidak menyala, dll) dan perangkat lunak (contoh: setting e-mail, install aplikasi m-store/m-office/m-vendor, dll). Umumnya '*help topic*' ini diberikan kepada penyediaan fasilitas untuk karyawan baru, buka toko, ataupun permasalahan perangkat keras yang terjadi pada umumnya.

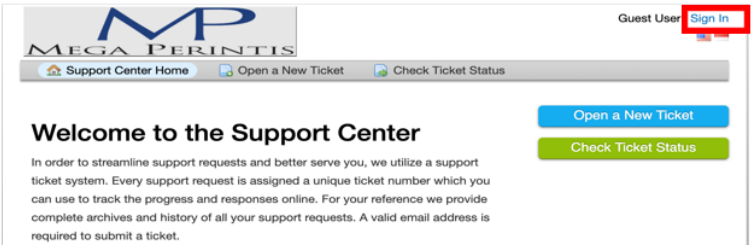
A.2 Durasi SLA dan Pembagian Team pada e-Ticket

Berikut table yang menerangkan jenis help topic yang disertai dengan durasi SLA (Service level agreement) dan Tim/department yang bertanggung jawab untuk membantu client/user.

HELP TOPIC	SLA Plant	Team
Direct/Data Changes/Data transaction	24 hours	Data Analyst
Direct/Data Changes/Inventory control	24 hours	Inventory Control
Finance/Payment customer Issue	48 hours	Finance
Finance/Store deposit problem	2352 hours	Finance
Finance/Void/Refund transaction	2352 hours	Finance
Finance/Outstanding payment	168 hours	Finance
IT Manage Access/Create Access	24 hours	IT Support
IT Manage Access/Delete Access	24 hours	IT Support
IT Manage Access/reset Access	24 hours	IT Support
IT Manage Access/Update Access	48 hours	IT Support
IT Manage Change/Modify Changes	as agreement	IT DEVELOPER
IT Manage Change/New Changes	as agreement	IT DEVELOPER
IT Manage Change/Setup promo	72 hours	IT DEVELOPER
IT Manage Operation/Backup / Restore	24 hours	IT Support
IT Manage Operation/End user support / Trouble shoot	48 hours	IT Support
IT Manage Operation/Installation / setting HW/SW	48 hours	IT Support
SOP/Distribute Documents	48 hours	OSM Officer
SOP/New development	168 hours	OSM Officer
SOP/Revise existing document	168 hours	OSM Officer
Stock Merchandise/MOC	168 hours	Buyer MC
Stock Merchandise/Manzone	168 hours	Buyer MZ
Stock Merchandise/Men's Top	168 hours	Buyer MT
Stock Merchandise/Minimal	168 hours	Buyer MN
Stock Opname	48 hours	Internal Audit
Store Maintenance (Helpdesk)/CONSIGNMENT	168 hours	Sales Support
Store Maintenance (Helpdesk)/SHOWROOM	168 hours	Sales Support

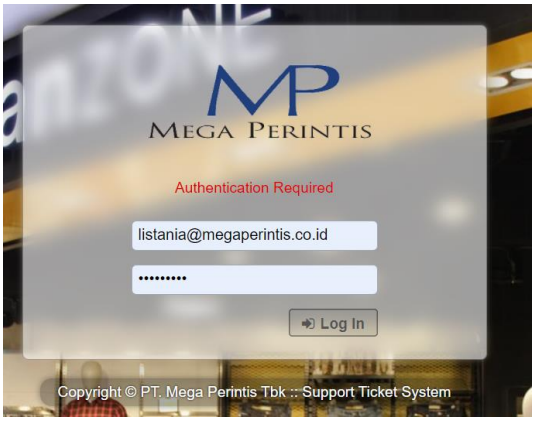
B. Cara Masuk ke dalam sistem

1. *Login* pada sistem dengan membuka url https://*ticket*.megaperintis.co.id/ pada *browser* sehingga muncul tampilan halaman utama *ticketing* seperti dibawah ini. Klik **Sign In** untuk masuk ke menu **Login.**



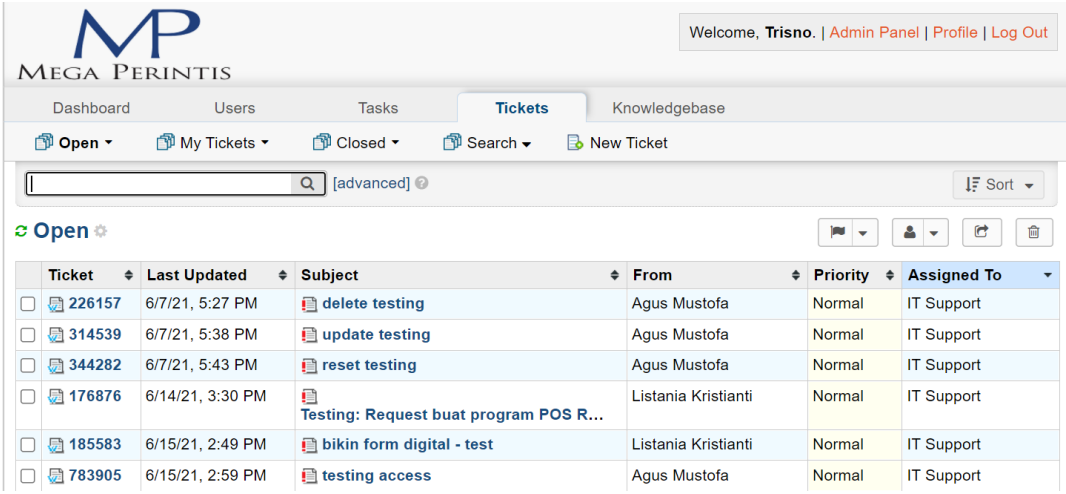
2. Pilih ***I'm an Agent*** dan klik ***Sign in here***

3. Masukkan ***Username*** dan ***Password*** dari akun yang akan digunakan, klik ***Log In***

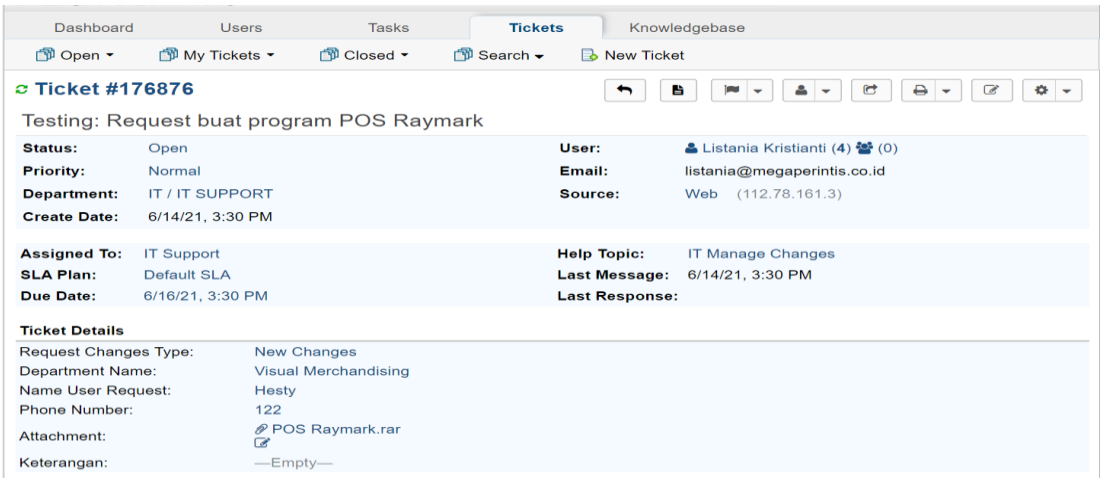


C. Menerima *Request Ticket*

1. Setelah proses *login* berhasil maka akan muncul tampilan halaman utama seperti dibawah ini. klik dan pilih salah satu *ticket* yang akan diproses.

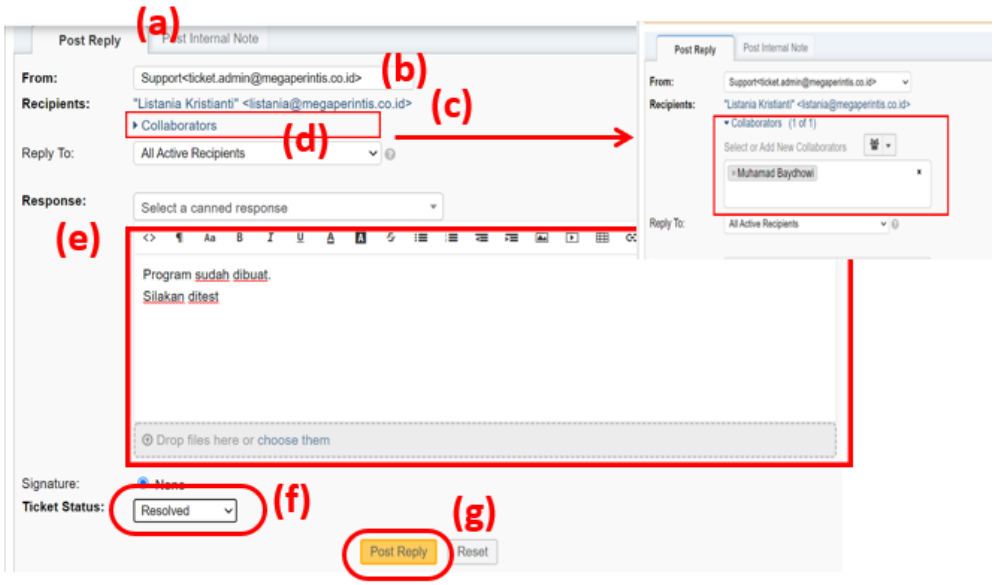


berikut tampilan detail dari *ticket* yang masuk ke *Agent*

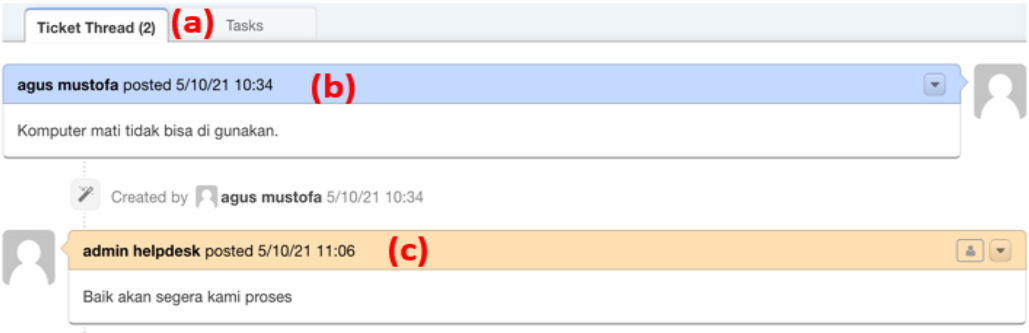


2. Pada bagian ***Post Reply (a)*** merupakan wadah untuk mengisi respon dari *ticket* tersebut sesuai dengan kebutuhan user. Pada kolom ***from (b)*** kita dapat melihat siapa yang melakukan *request*. Pada kolom ***Recipients (c)*** merupakan *Agent* yang dituju untuk membantu *Client*. Pada kolom ***Collaborator* (d)** *Agent* wajib memasukan email supervisor dari *requester* yaitu ASH/CH/AKAH, Department Head, Division Head sebagai tanda pemberitahuan dan field ini wajib diisi. Pada kolom ***Response* (e)** *Agent* dapat

mengisi balasan untuk *request* yang diajukan. Pilih salah satu tindakan sesuai dengan progress yang dilakukan *Agent* pada kolom ***Ticket Status*** **(f)** terdapat pilihan hold (apabila ticket sementara ditahan karena ada alasan tertentu), cancel (membatalkan ticket yang telah dibuat disebabkan alasan tertentu), open (untuk ticket yang sedang diproses, secara otomatis semua ticket yang dibuat dalam status open), resolved (jika permasalahan telah selesai dan masih perlu diteruskan ke agent lain) atau closed (menutup ticket yang sudah selesai). dan klik ***Post reply*** **(g)** untuk mengirimkan balasan.

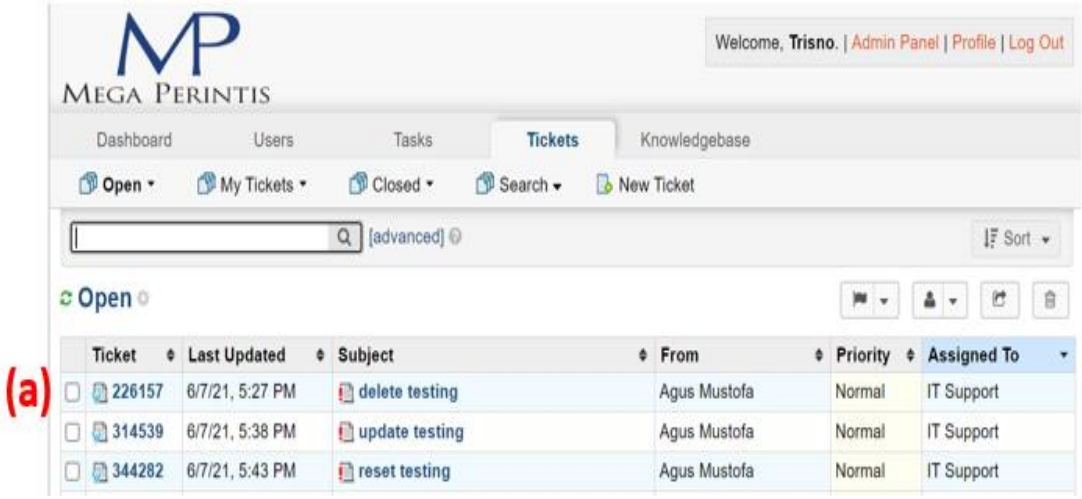


3. ***Ticket Thread*** **(a)** berfungsi untuk melihat historikal respon yang ada dari *ticket* untuk ***Client (b)*** ataupun ***Agent*** **(c)**.

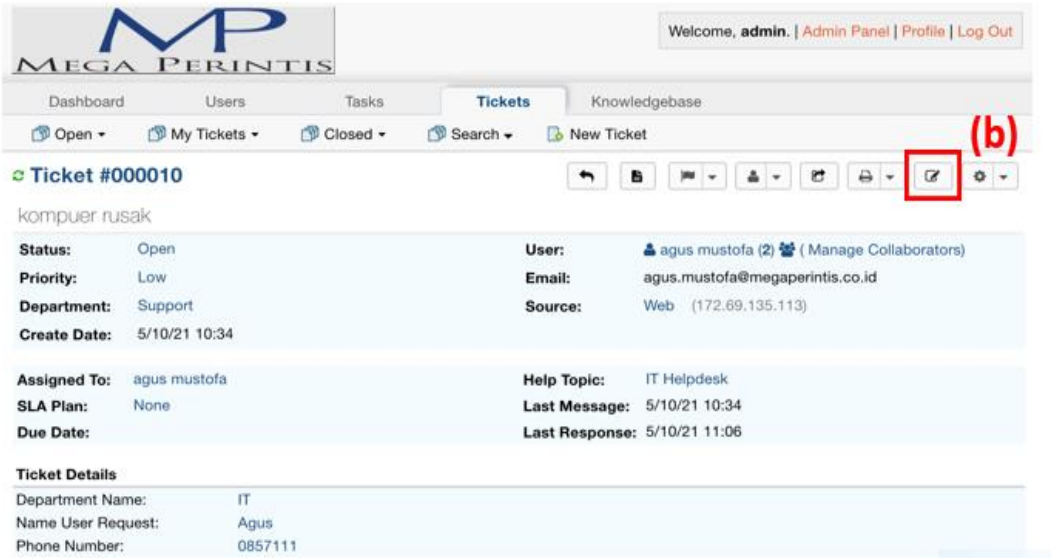


D. Update *Ticket*

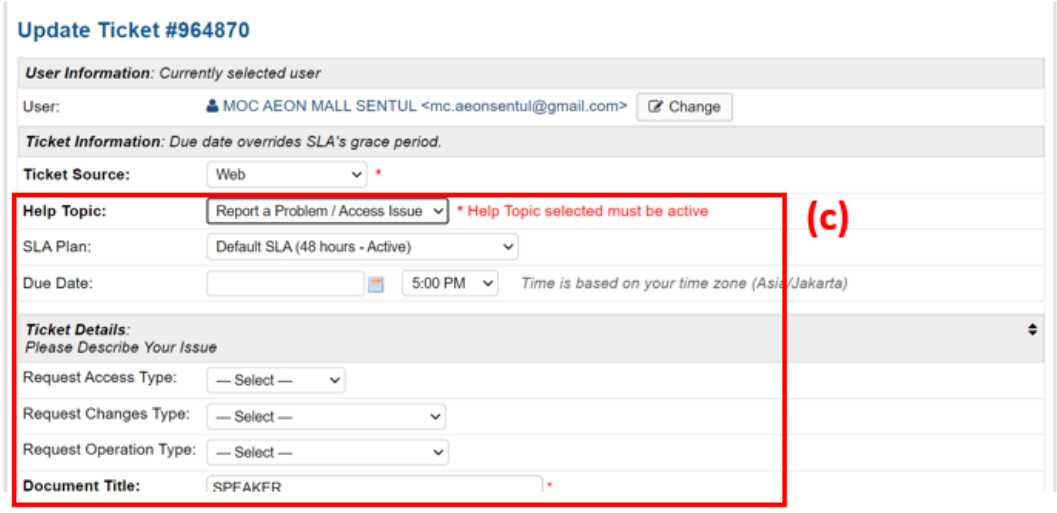
1. Jika *Agent* ingin melakukan *editing* atau perubahan pada *ticket* maka dapat dilakukan dengan memilih salah satu *ticket* yang akan di-*update* tampilan halaman utama *ticket* **(a)**

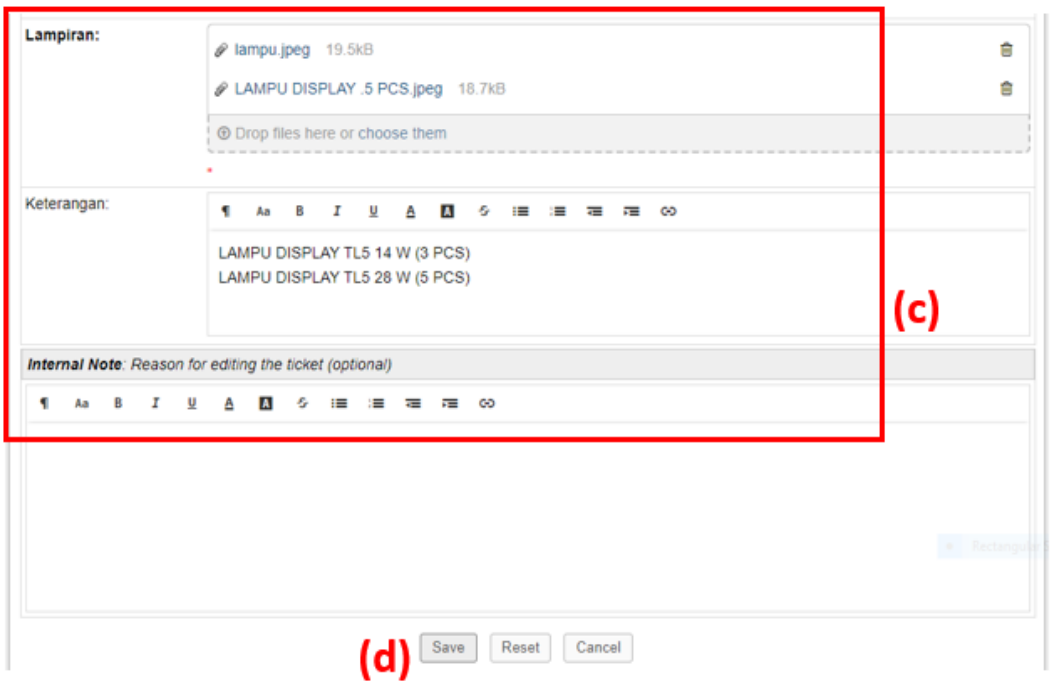


2. Kemudian akan muncul isi dari *ticket* dan klik icon **Edit (b)**



3. Lakukan perubahan yang diinginkan terhadap *ticket* tersebut **(c)** selanjutnya tekan **Save (d)** untuk menyimpan perubahan.

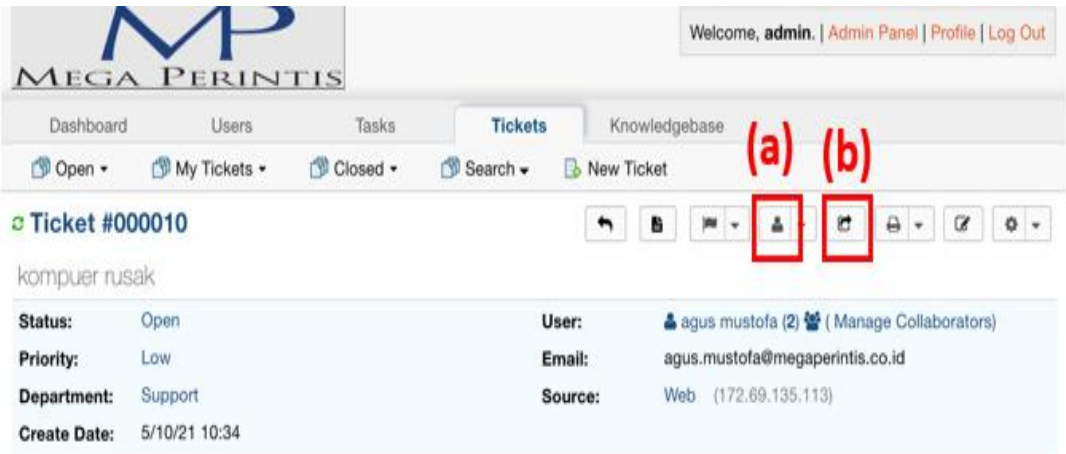




E. Assign / Transfer Ticket

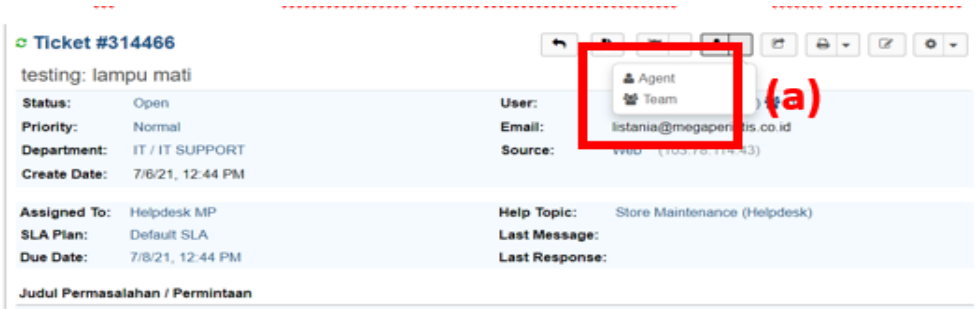
a. *Assign* ke *Agent/Team* lain. yaitu memberikan penugasan ke *Agent/Team* lain yang bertanggung jawab atas topik yang direquest. Proses Assign ini dilakukan apabila permintaan membutuhkan penanganan/approval dari beberapa department.

b. Melakukan *transfer ticket* ke Department yang bersangkutan. Artinya menyerahkan *ticket* ke Team lain untuk ditindak-lanjuti. *Transfer ticket* dilakukan apabila terjadi salah penujuan tipe *help topic* oleh Client/User terkait permintaan di *e-ticket.*

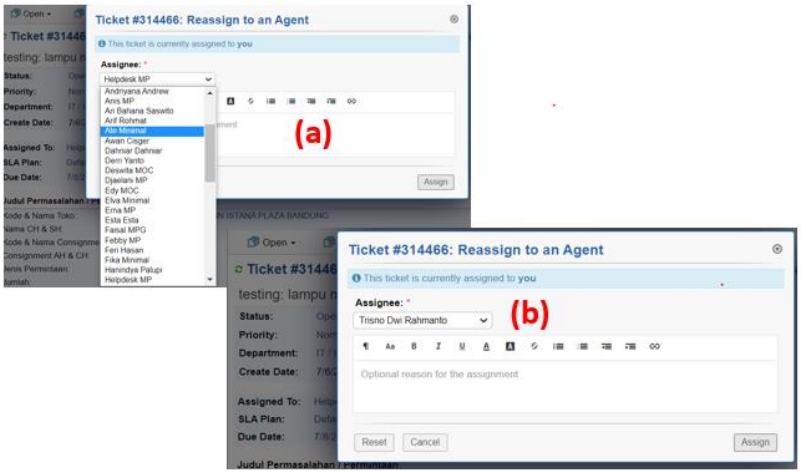


a. Assign Ke *Agent*/Team Lain

1. Pilih ikon Assign dan tentukan kemana *ticket* akan di-assign apakah untuk *Agent*/team lain **(a)**.

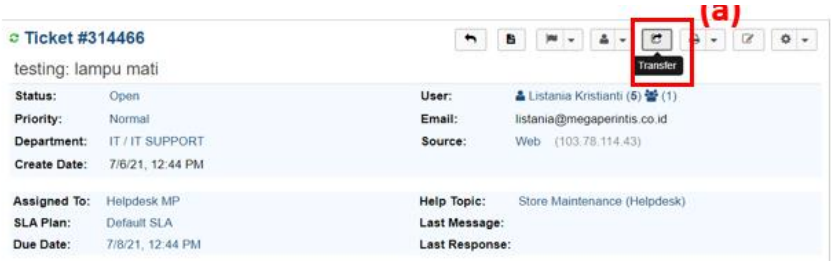


2. Pilih nama *Agent* jika mengetahui PIC yang tepat untuk *ticket* tersebut **(b)** dan wajib mengisi alasan untuk penugasan *ticket* **(c).**

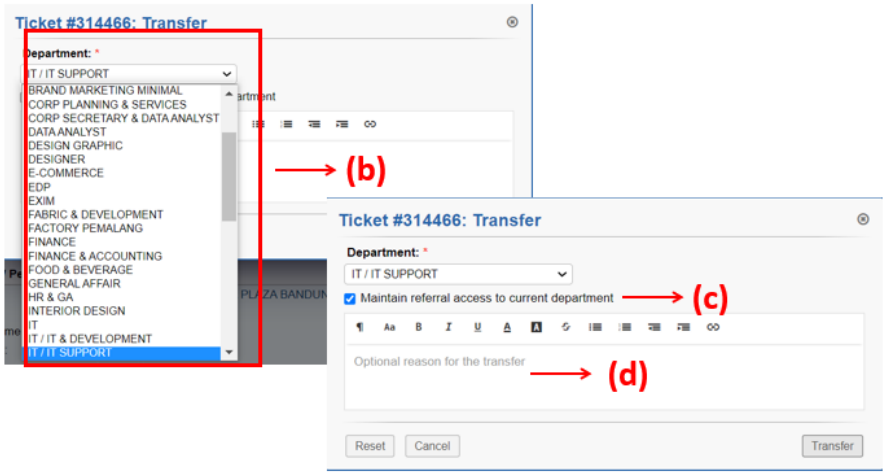


b. Transfer *Ticket*

1. Pilih Ikon **Transfer *Ticket* (a).**

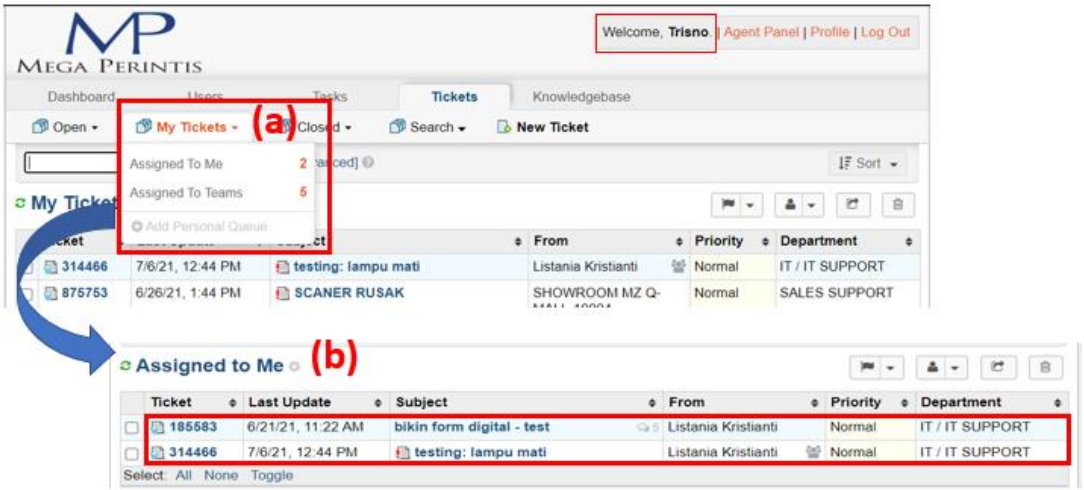


2. Pilih nama *Agent* jika mengetahui PIC yang tepat untuk *ticket* tersebut **(b)** dan **Tickmark** untuk memastikan *Agent* awal dapat memantau/meng-akses *ticket* ini **(c)** dan wajib mengisi alasan untuk penugasan penyelesaian *ticket* **(d).**



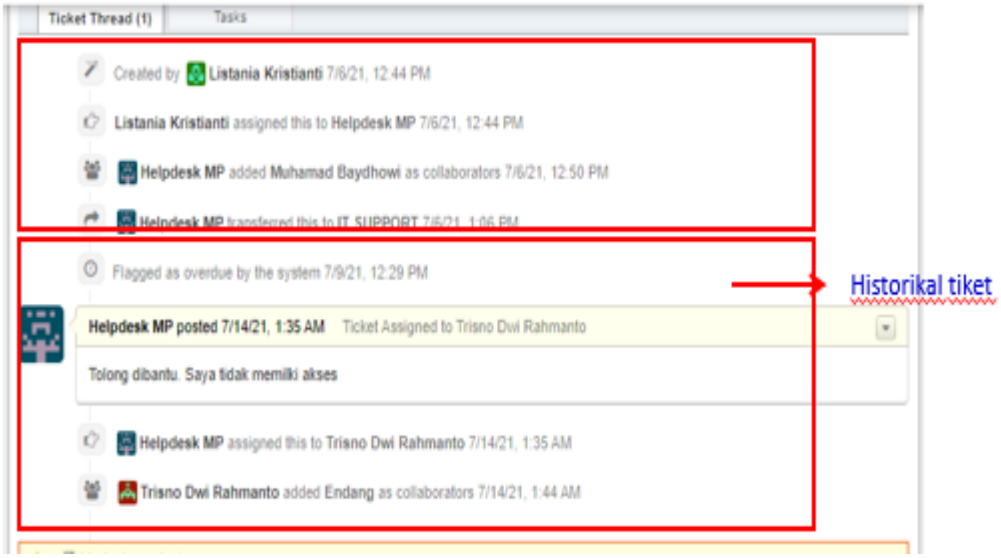
c. Tampilan Assignee *Agent*

Agent dapat melihat *ticket* yang di-*assign* pada menu My *Ticket* (a), klik salah satunya maka akan muncul *list ticket* (b)



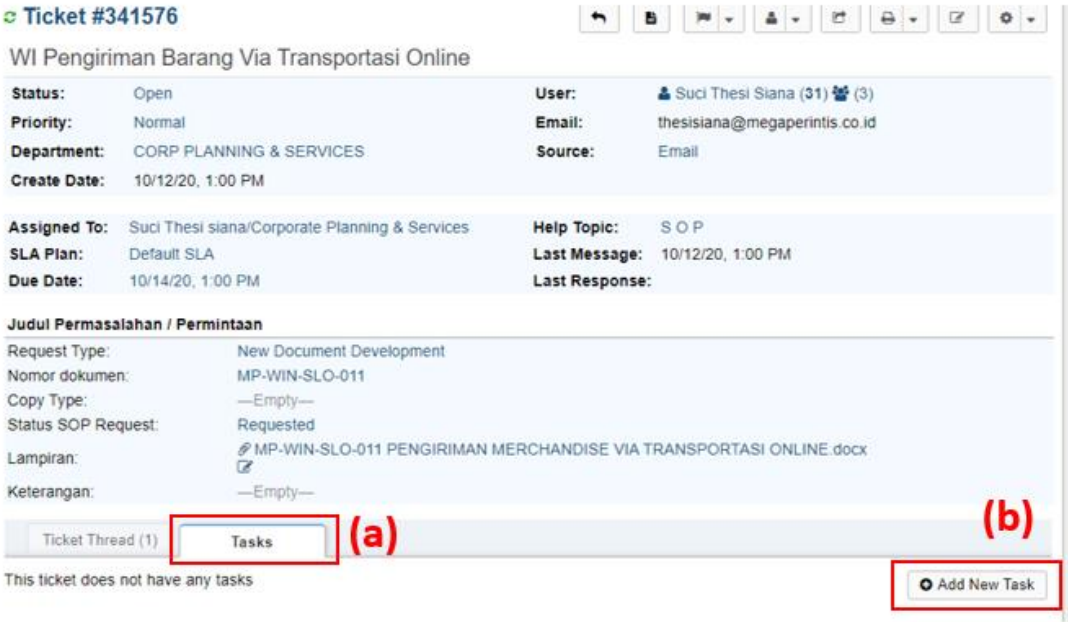
F. Tampilan *Historical Ticket*

Pada *e-ticket* kita dapat melihat *history* tindakan yang diambil. berikut tampilan *history* pada *e-ticket*

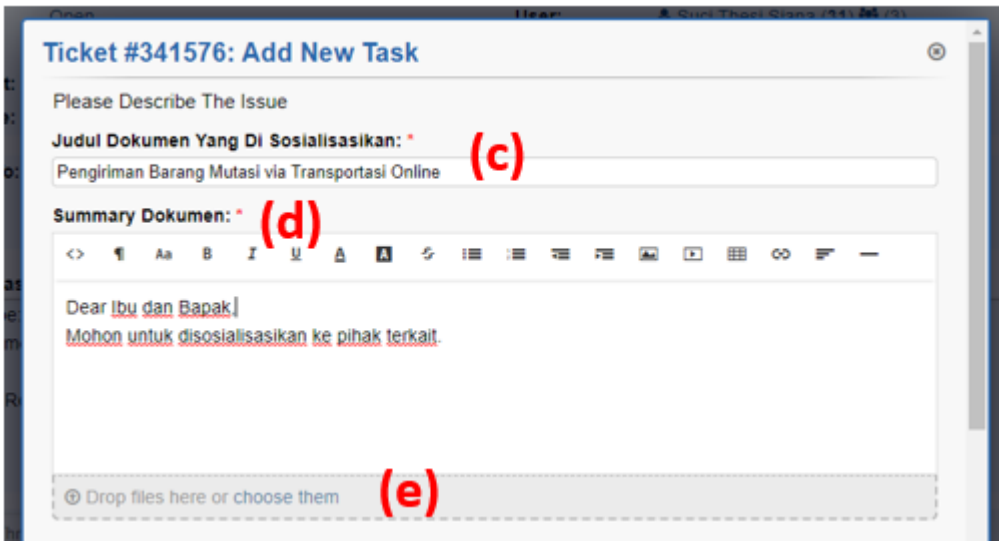


G. Proses Distribusi Dokumen untuk *Ticket* SOP

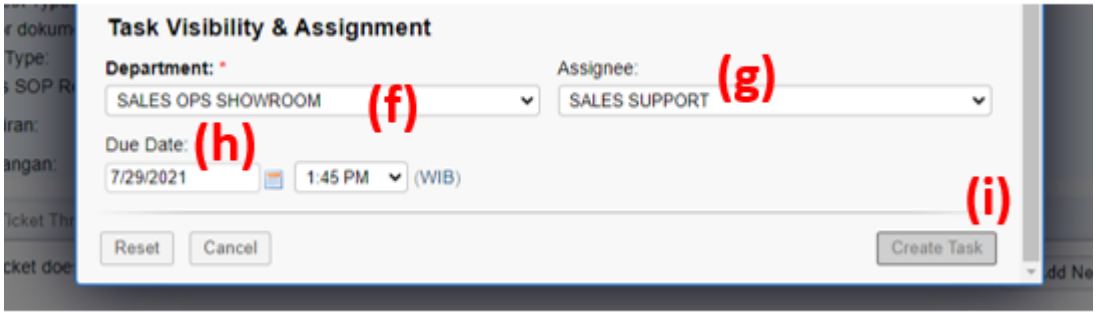
1. Pilih salah satu *ticket* yang isi dokumennya akan didistribusikan kemudian pilih **Tasks (a)** dan Klik **add new Task (b)**



2. Muncul Tampilan untuk new Task pada dokumen, isi kolom **Judul Dokumen yang Disosialisasikan (c)**, **Summary Dokumen (d)** dan **attach file dokumen yang akan disosialisasikan (e).**



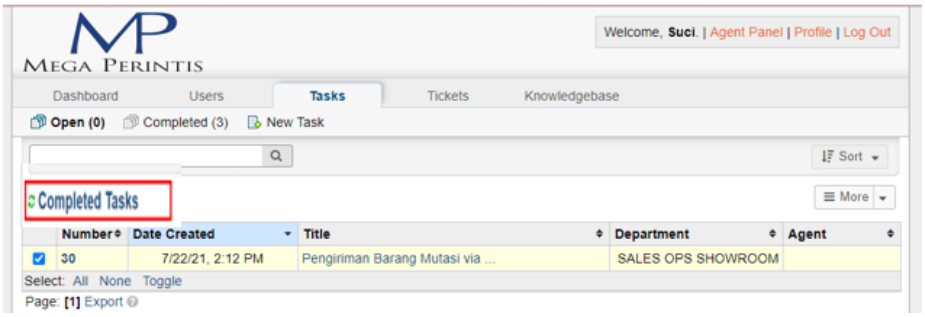
3. Pilih department yang menjadi target sosialisasi **(f)**, assignee **(g)** tugas sosialisasi kepada pihak terkait dan atur **due date sosialisasi (H)** sesuai dengan standard distribusi dokumen yaitu 7-14 hari kerja. kemudian klik **create task (i)**



4. Untuk melakukan pengaturan pada task distribusi dokumen, klik menu **Task (j)** dan klik *ticket* yang ada pada *list* **(k).**

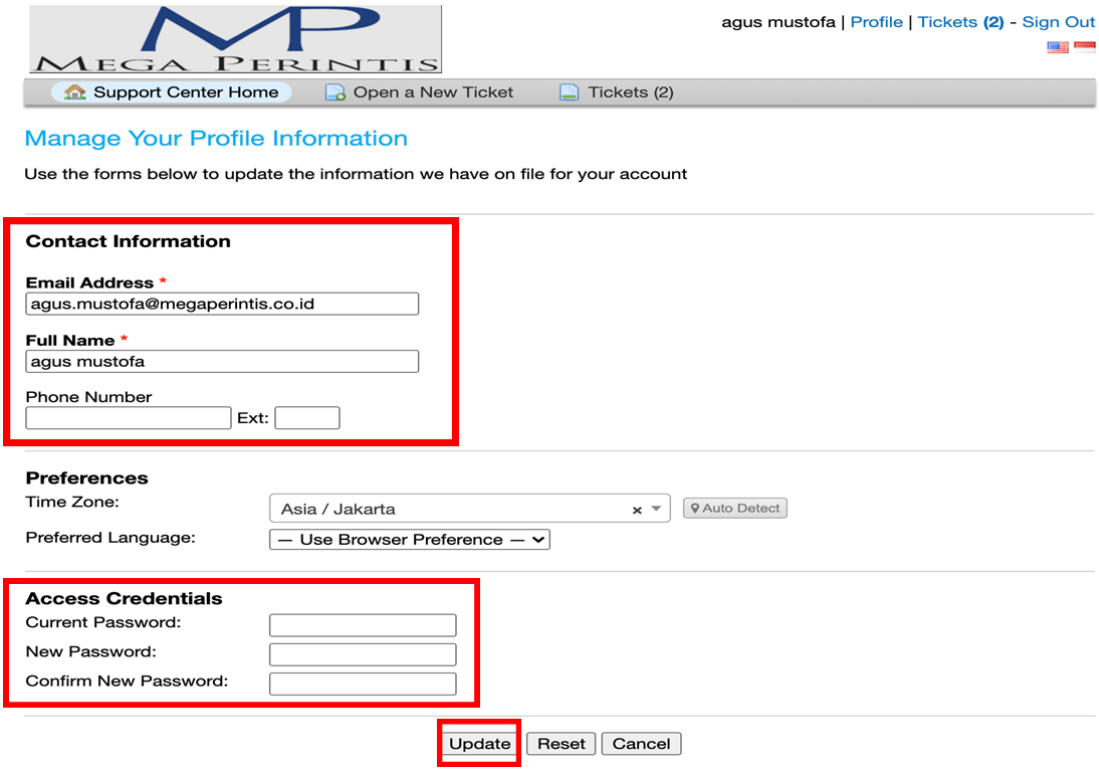
5. Tampilan pada Task, isi deskripsi atas action yang dilakukan pada distribusi dokumen **(i),** Rubah **status task (m)** sesuai dengan progress dan klik **Post Note (n)** untuk mengirimkan action.

6. Status Task akan berubah menjadi complate jika sudah menyelesaikan distribusi dokumen



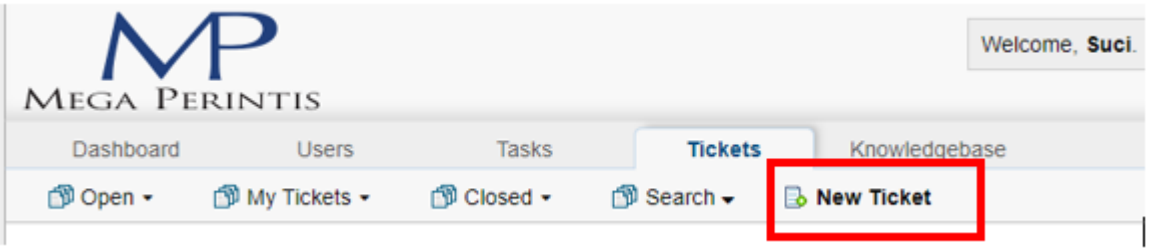
H. Mengedit Profil *Agent*

Untuk merubah data *user/password*, klik menu **Profile** kemudian *update* informasi sesuai keperluan. Klik **Update** jika ingin menyimpan perubahan yang dilakukan.



I. Menu New Ticket Untuk Agent

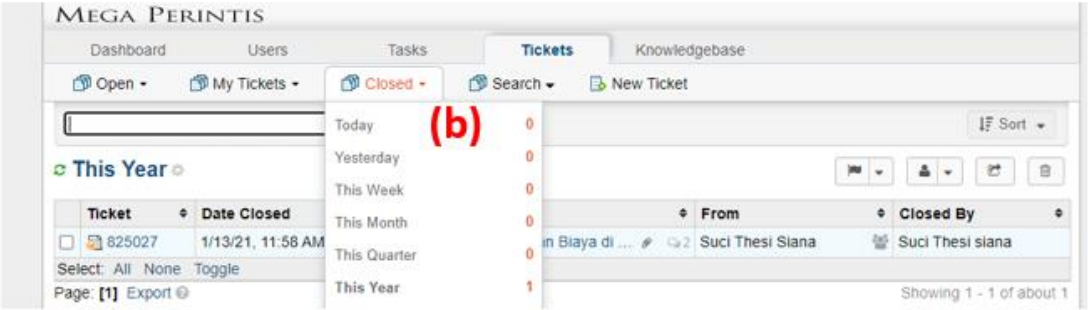
Menu ini digunakan oleh *Agent* khusus untuk permintaan tertentu dan dalam rangka membantu atau mewakilkan Client/User yang tidak memiliki akun e-ticket untuk membuat request melalui e-ticket. Client/User yang tidak memiliki akun akan menerima email otomatis dari sistem support e-ticket yang memberitahukan bahwa request atas Client telah dibuat/diajukan.



J. *Closed Ticket*

Apabila permintaan atau kebutuhan sudah diselesaikan maka *Agent* dapat menutup *ticket* dengan memilih opsi pada ***ticket* status (a)** kemudian klik **Post Reply (b).** Maka secara otomatis *ticket* akan tertutup.

Ticket yang sudah di-closed dapat dilihat pada *Menu Closed*



V. Catatan

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen : **MP-WIN-SOS-015**
	TATA CARA PENGGUNAAAN SISTEM e-TICKETING UNTUK USER	No. Revisi : **0.0**
		Halaman :
WORKING INSTRUCTION		Tanggal Efektif :

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap terkait tata cara melakukan pembuatan *e-ticketing* melalui sistem ticket.megaperintis.co.id untuk permintaan kebutuhan/penyelesaian masalah di seluruh toko Mega Perintis Group agar seluruh kebutuhan di toko dapat dilayani dan dimonitor dengan efektif dan efisien.

II. Ruang Lingkup

Lingkup di WI ini berlaku dari proses masuk ke sistem *e-Ticket*, pembuatan *ticket* baru untuk permintaan atau kebutuhan toko hingga monitoring permintaan.

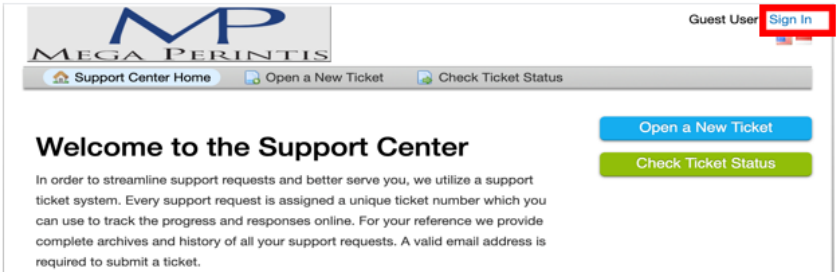
III. Dokumen Induk

MP-SOP-SSM-001 Support System

IV. Langkah-Langkah

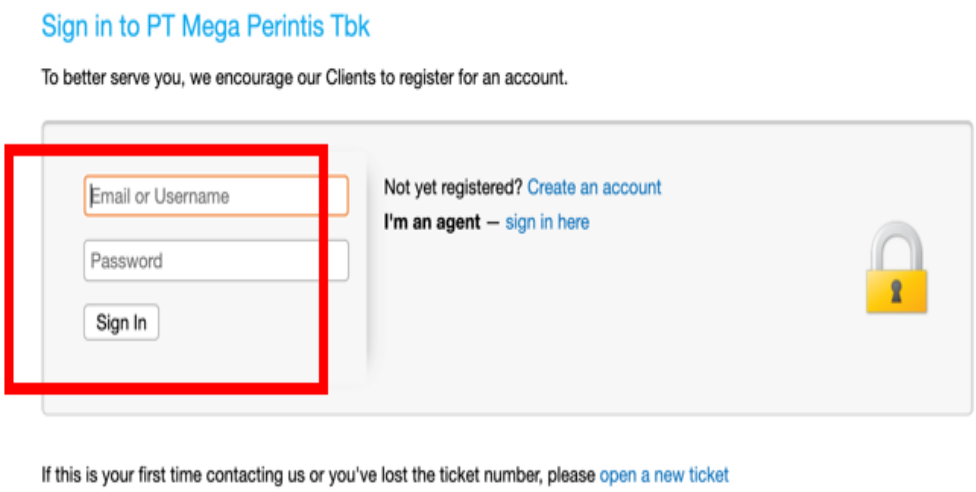
A. Cara Masuk ke dalam sistem

1. *Login* pada sistem dengan membuka url https://ticket.megaperintis.co.id/ pada *browser* sehingga muncul tampilan halaman utama *ticketing* seperti dibawah ini. Klik **Sign In** untuk masuk ke menu **Login.**

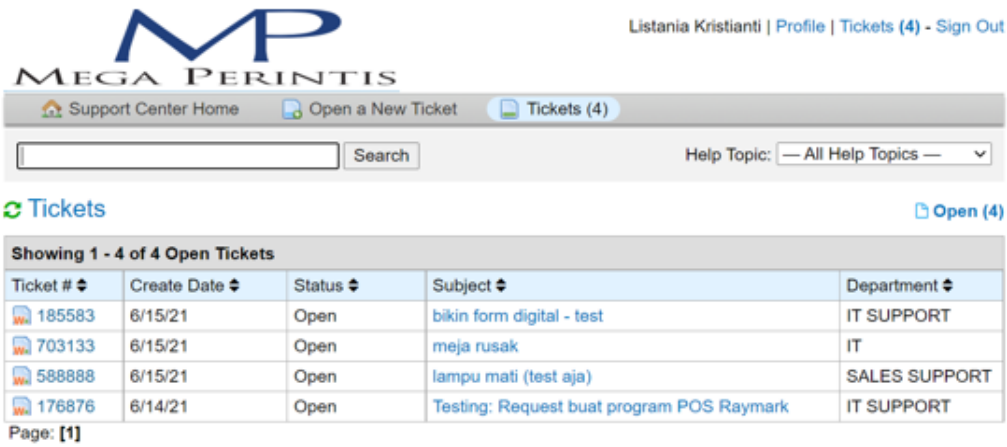


	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	**IT Development**	**IT Div. Head**	**OSM**	**CSO**
Tanda Tangan				
Tanggal				
Register No.			Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

2. Masukkan **Username** dan **Password** dari akun yang akan digunakan, klik **Sign In**

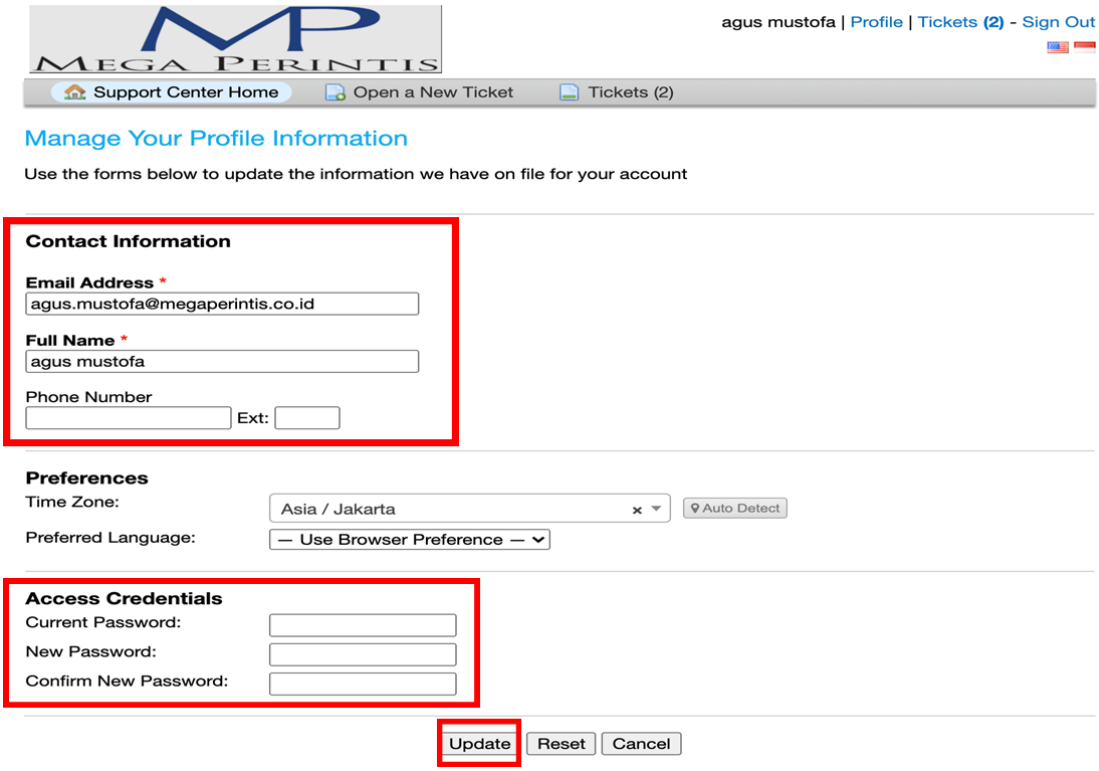


3. Jika proses *login* berhasil maka akan muncul tampilan halaman utama seperti dibawah ini



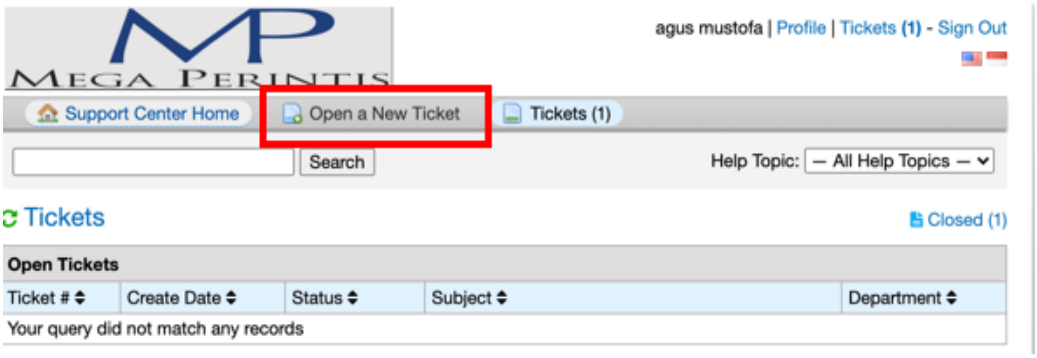
B. Mengedit Profil User

Untuk merubah data *user/password*, klik menu **Profile** kemudian *update* informasi sesuai keperluan. Klik **Update** jika ingin menyimpan perubahan yang dilakukan.

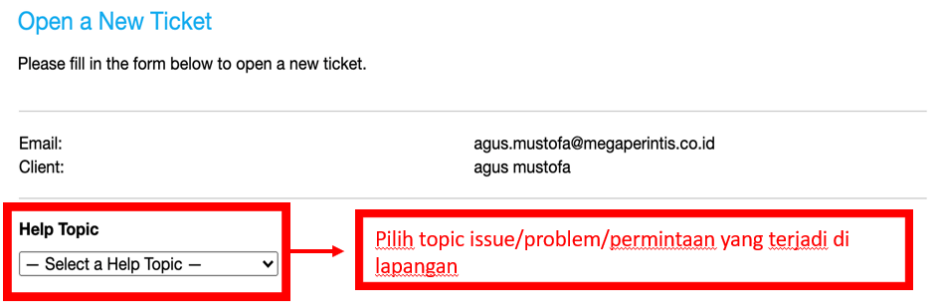


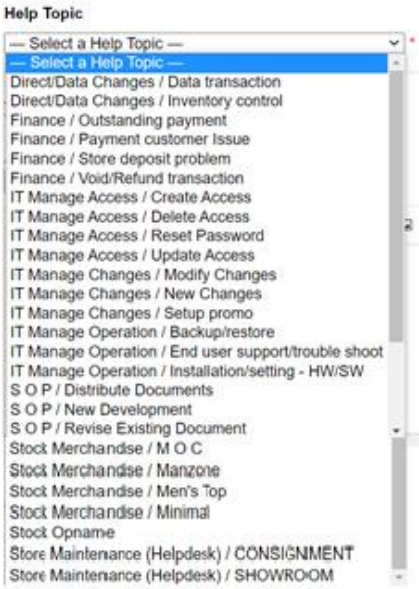
C. Membuat Tiket Baru

1. Setelah berhasil *login*, klik menu **Open a New Ticket** untuk membuat tiket baru.



2. Pilih **Help Topic** yang diinginkan. Topik disini bisa berupa *submit issue* atau permasalahan yang ada di toko, *error system* maupun pengajuan dokumen baru atau revisi dokumen yang sudah ada.





Berikut keterangan masing-masing help topic pada sistem:

a. *Direct/Data Changes/Data Transaction* : *Problem* terkait permasalahan revisi data penjualan consignment (Data Analyst)

b. *Direct/Data Changes/Inventory Control* : *Problem* terkait permasalahan revisi data terkait *inventory negative*

c. *Finance/Outstanding Payment* : *Problem* terkait adanya tagihan pembayaran di toko seperti pembayaran *listrik* dan internet

d. *Finance/Payment Customer Issue* : *Problem* terkait kerusakan/*error* mesin EDC

e. *Finance/Store Deposit Problem* : Problem Mesin ATM *error* & Uang Tertelan untuk penggunaan *Deposite Card*

f. *Finance/Void/Refund transaction* : *Problem* terjadi *Double* Gesek/lebih gesek - Pengajuan *Refund* oleh customer.

g. *Store Maintenance* : *Problem* terkait *maintenance* toko, permintaan *fixture* atau kebutuhan toko seperti lampu dan termal.

Store maintenance dibagi 2 pilihan:

- **Consignment**
- **Showroom**

Pilih sesuai tempat/tipe toko yang membutuhkan bantuan.

h. *Stock Merchandise* : *Problem* terkait permintaan penambahan *merchandise* atau mutasi/retur *merchandise.*

Pilih sesuai *brand* (Minimal, Manzone, Men's Top, MOC) yang bersangkutan atas kebutuhan ini.

i. *Stock Opname* : *Problem* terkait permintaan *stock opname* mandiri dan untuk SPG yang *resign*

j. *IT Manage Access* : Permintaan terkait akses ke system. '*help topic'* ini terbagi menjadi 4 bagian yaitu:

- ***Create Access***

  Pembuatan user baru di sistem

- ***Update Access***

  Perubahan akses di userID yang sudah ada. Contoh: staff promosi menjadi supervisor, maka ada perubahan akses seperti menu *approval*, atau ada tambahan menu lainnya.

- ***Delete Access***

  Penghapusan akses di sistem seperti mutasi, karyawan mengundurkan diri dimana tidak membutuhkan akses di system lama

- ***Reset Password***

  Permintaan pembuatan *password* baru, bisa dikarenakan user lupa, *password* kadaluarsa, dll.

k. *IT Manage Changes* : Permintaan terkait perubahan, penambahan di system seperti program baru, fitur baru dalam system, permintaan penambahan promo di system, dan permintaan yang berhubungan dengan *development* di sistem. '*help topic*' ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu:

- ***Modify changes***

  Perubahan pada program/source code yang sudah ada didalam sistem

- ***New changes***

  Permintaan penambahan program, fitur baru, menu baru dalam suatu system.

- ***Setup* promo**

  Permintaan untuk setup promo marketing dimana yang membutuhkan development di dalam system jika belum tersedia dalam system.

l. *IT Operation* : Permintaan/permasalahan yang terjadi di Operation dalam sehari-hari. Pada bagian ini terdiri dari 3 '*help topic*' yaitu:

- ***Backup/restore***

  permintaan untuk proses *backup* dan/atau *restore* data di suatu *environment* yang lain.

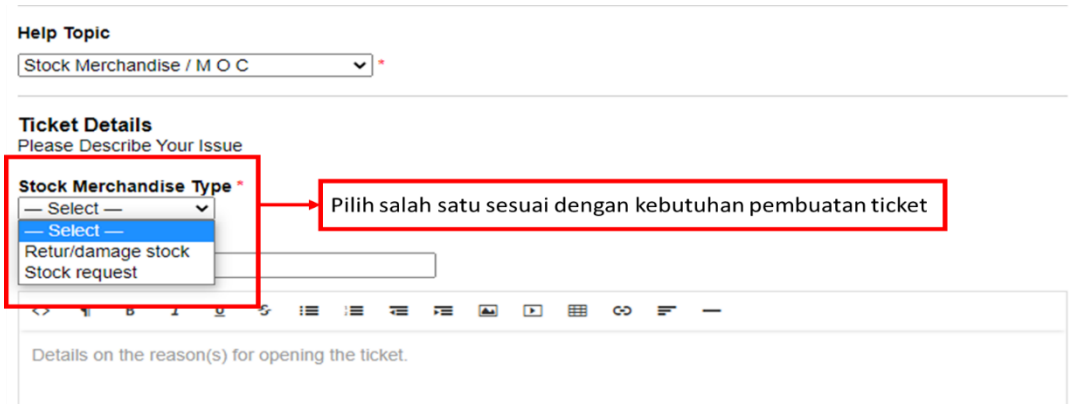
- ***End user support/trouble shoot***

  Permasalahan/permintaan bantuan terkait system yang terjadi di toko/operation, seperti: tidak bisa proses scan item, update gen data, generate promo lama, pengisian kouta modem dll

- ***Installation setting – HW/SW***

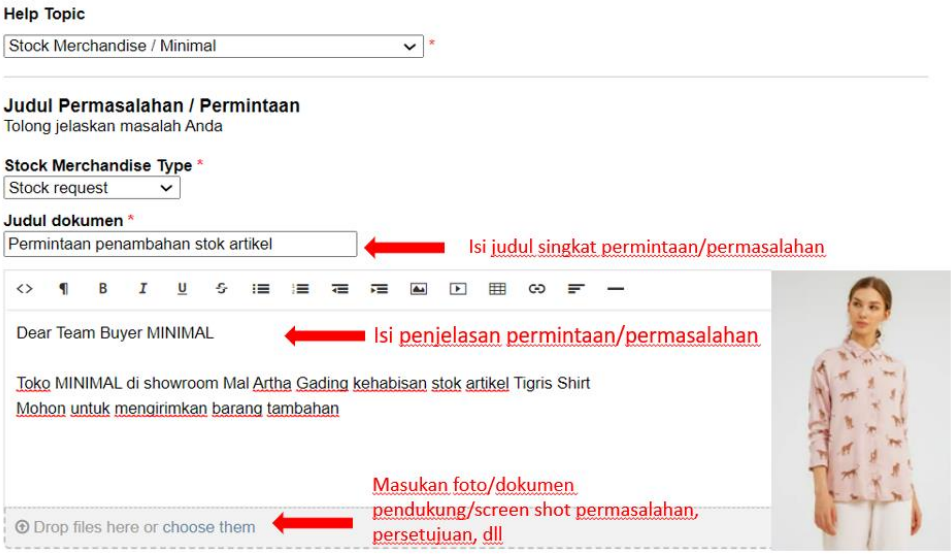
  Permintaan instalasi perangkat keras (contoh: install driver, pemasangan web cam, Tarik kabel internet, CPU tidak menyala, dll) dan perangkat lunak (contoh: setting e-mail, install aplikasi m-store/m-office/m-vendor, dll). Umumnya '*help topic*' ini diberikan kepada penyediaan fasilitas untuk karyawan baru, buka toko, ataupun permasalahan perangkat keras yang terjadi pada umumnya.

3. Isi semua bagian yang diperlukan jika ada tanda (*) Berarti *field mandatory* dimana **harus diisi.**
   a. Isi *ticket detail* sesuai dengan alasan pembuatan *ticket,* Contoh: permintaan terkait dengan *stock merchandise*. Pilih jenis tipe permintaan, apakah untuk keperluan barang *retur/damage* atau permintaan *stock* untuk toko *(Stock Request).*

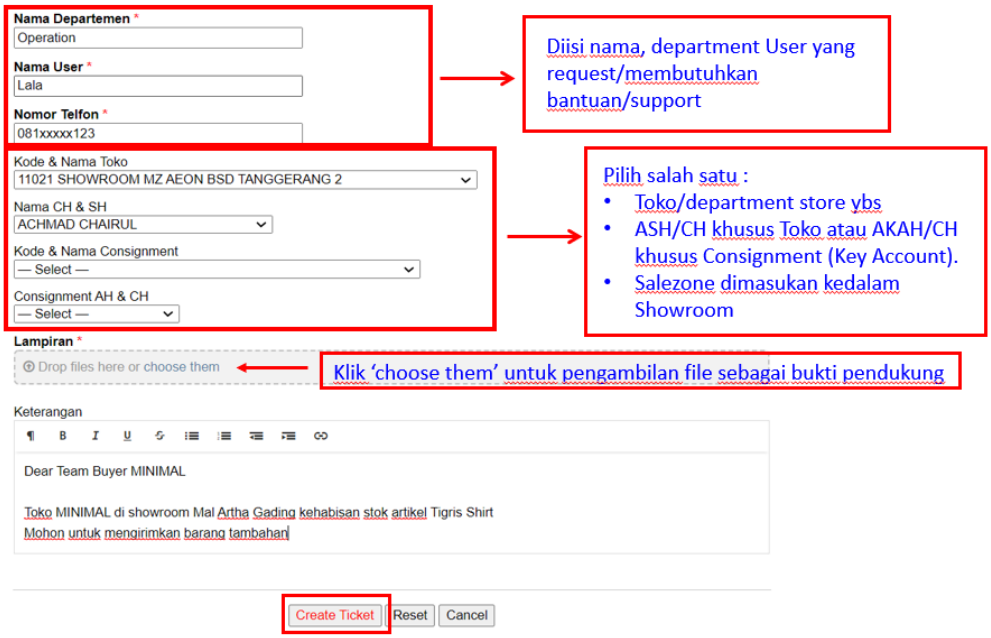


b. Pada kolom **Judul dokumen,** diisi deskripsi permintaan secara singkat dan padat. Penjelasan detil dimasukan di bawah **Judul dokumen.**

Pada bagian **'drop files here'** lampirkan foto atau dokumen pendukung (contoh: foto barang, barang/item yang rusak, bukti persetujuan dari Atasan ybs)

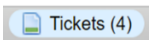


c. Isi seluruh kolom sesuai dengan department/nama toko/department store, nama Atasan/ASH dan identitas pembuat *ticket* permintaan. pada bagian **'attachment - drop file here'** wajib untuk melampirkan foto atau dokumen terkait.

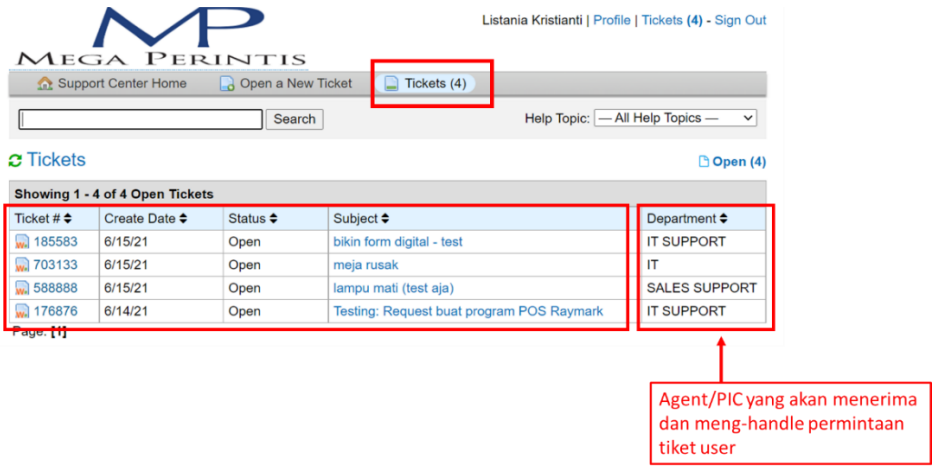


Terdapat 3 tombol pada bagian bottom sistem yaitu **create ticket, reset** dan **cancel.** Klik tombol **Create Ticket u**ntuk melanjutkan pembuatan *ticket* kepada *agent* yang akan membantu menyelesaikan masalah. Klik tombol **Reset** untuk mengulang pengisian kolom dari awal dan klik tombol **Cancel** untuk membatalkan pembuatan *ticket*.

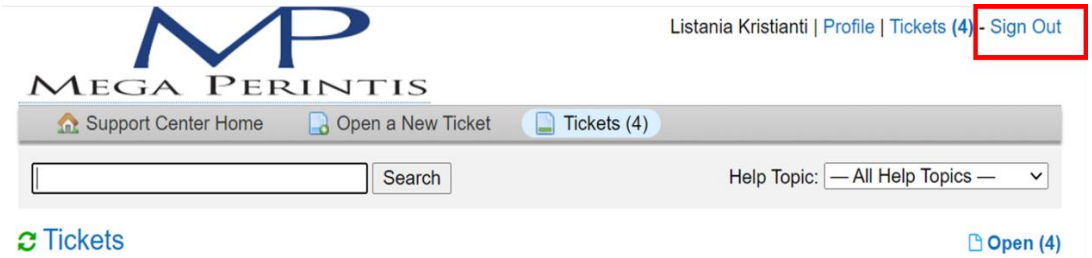
d. Berikut tampilan *ticket* yang sudah dibuat. Pada bagian ini pembuat *ticket* dapat memberikan komentar dan meninjau sampai mana permintaan telah diproses.

e. Klik tombol 

untuk melihat list permintaan yang telah atau pernah *User* ajukan. *status ticket* dapat dilihat pada kolom status pada list dan terdapat pilihan **hold** (apabila ticket sementara ditahan karena ada alasan tertentu), **cancel** (dibatalkan ticket yang telah dibuat disebabkan alasan tertentu), **open** (untuk ticket yang sedang diproses, secara otomatis semua ticket yang dibuat dalam status open), **resolved** (jika ada step permintaan/permasalahan telah selesai approvalnya di satu department tetapi masih perlu diteruskan ke department lain) atau **closed** (Permintaan *ticket* yang sudah selesai).

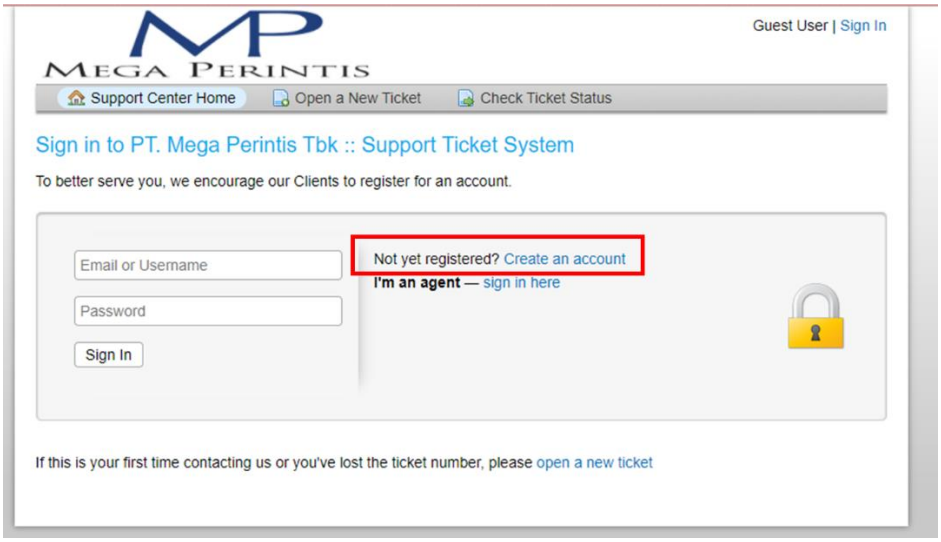


f. Untuk keluar dari sistem klik tombol **Sign Out** yang terletak di tepi atas kanan.

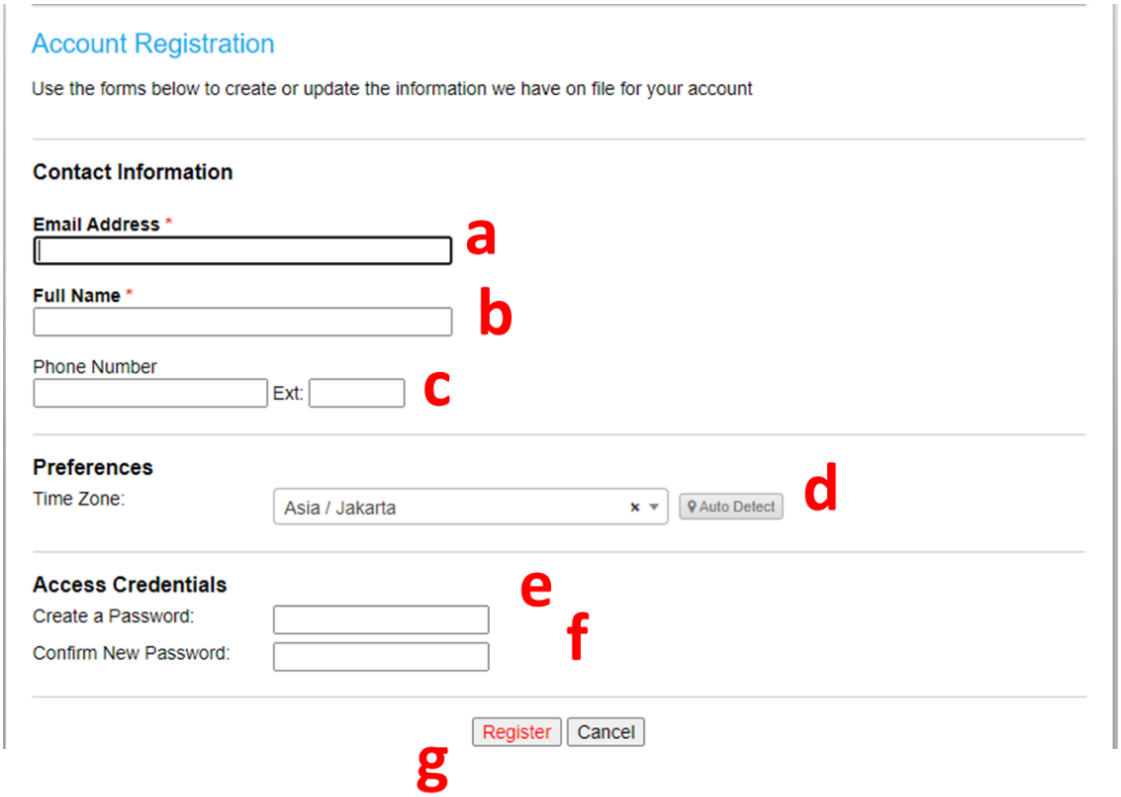


D. Membuat User Account

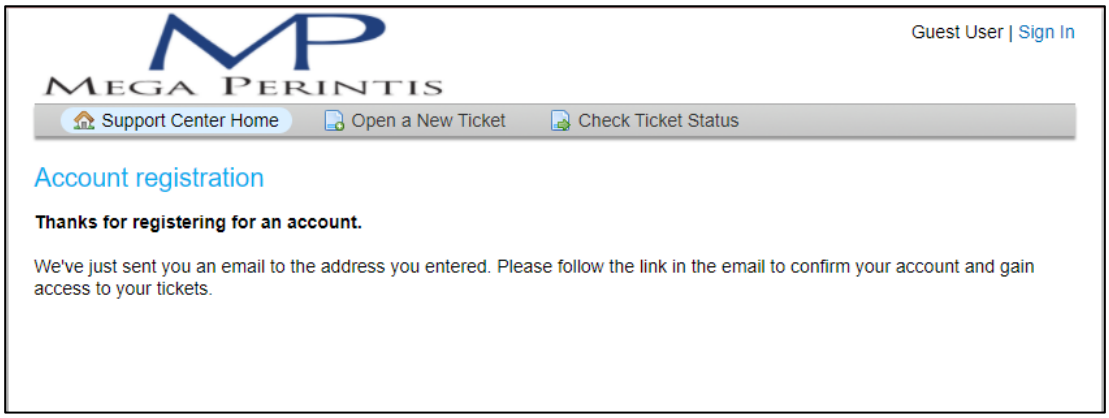
1. Bagi User yang belum memiliki account dapat mendaftar di ticket.megaperintis.co.id dengan klik **create an account**



2. Isi halaman ***account registration*** dengan info ***user***. halaman ini berfungsi untuk registrasi *account* baru atau update informasi *account* yang telah dibuat.
   - Pada bagian ***contact information*** isi kolom ***email address*** **(a)** milik user yang akan digunakan untuk *log-in* dan menerima notifikasi dari *e-ticket.* Kolom ***full name (b)*** diisi dengan nama user tanpa menggunakan gelar. Kolom ***Phone Number*** dan ***extention*** **(c)** diisi dengan nomor kontak yang aktif.
   - Pada bagian ***Preference*** isi kolom ***Timezone (d)*** menyesuaikan dengan daerah lokasi kerja.
   - Pada bagian ***Acces Credentials***, kolom ***Create a Password (e)*** diisi dengan *password* yang akan digunakan dan isi kolom ***Confirm New Password (f)*** diisi dengan *password* yang sama.
   - Klik tombol ***Register (g)***



Jika registrasi berhasil maka akan muncul halaman berikut dan masuk ke email yang diregistrasi untuk konfirmasi account dan mengakses ticket



V. Catatan

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	
1.0	Perubahan *naming* tombol pada sistem	
2.0	Perubahan urutan sub-bab dan penambahan keterangan tipe *helpdesk*	
3.0	Penambahan sub bab *create account User*	

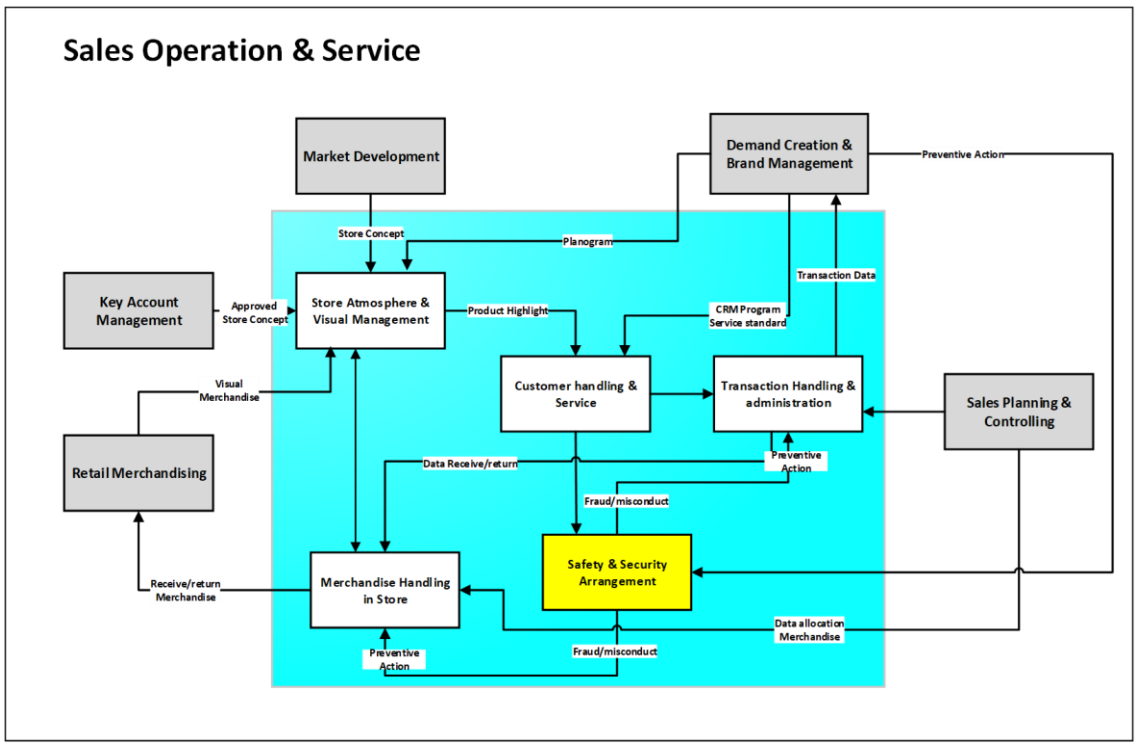
VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen: **MP-SM-MPMS-008**
	STORE MANUAL MEGA PERINTIS GROUP	No. Revisi : **0.0**
		Halaman :
SYSTEM MANUAL		Tanggal Efektif :



SAFETY & SECURITY ARRANGEMENT

I. Tujuan

Memberikan panduan dalam menangani kondisi darurat di toko dalam rangka meminimalisisr resiko dan menjaga keselamatan bagi pihak toko serta customer yang sedang berbelanja di toko.

II. Ruang Lingkup

Berlaku untuk penanganan terhadap bencana alam/kebakaran, pemadaman listrik, dan pertolongan pertama pada staff ataupun customer yang sedang berbelanja di toko.

III. Dokumen Induk

MP-SML-MPMS-008 Sales Operational & Services

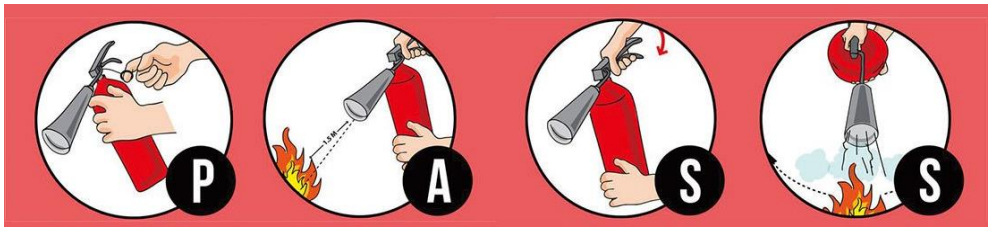
IV. Langkah-langkah

A. Menangani Bencana Alam/Kebakaran

Kebakaran adalah salah satu insiden yang harus diwaspadai di lingkungan tempat kerja. Kealpaan dalam menggunakan peralatan listrik dapat memunculkan resiko terjadinya percikan api yang bisa menyulut kebakaran Berikut beberapa langkah menangani kondisi tersebut:

- **Kebakaran di Toko**
  1. Berusaha untuk tetap tenang dan jangan panik.
  2. Jika memungkinkan menggunakan alat pemadam api ringan (APAR), gunakan alat tersebut terlebih dahulu.

Berikut langkah-langkah menggunakan APAR:



a) Tarik/Lepas (Pull) Pin pengunci tuas APAR / Tabung Pemadam.

b) Arahkan (Aim) selang ke titik pusat api.

c) Tekan (Squeeze) tuas untuk mengeluarkan isi APAR / Tabung Pemadam.

d) Sapukan (Sweep) secara merata sampai api padam.

3. Beritahukan orang sekitar dan *security*
4. Jangan menggunakan *hydrant* atau air apabila kebakaran tersebut terjadi pada instalasi listrik seperti panel listrik, kabel-kabel atau peralatan listrik lainnya. terkecuali sumber arus listrik sudah diputuskan.
5. Jika api tidak dapat dimatikan, cobalah untuk melokalisir api dengan menutup pintu Gudang dan rolling door.
6. Hubungi City Head/Area Showroom Head dan informasikan kejadian.
7. Memastikan usaha pemadaman sudah dilakukan oleh pihak Mall.
8. Hubungi pengelola mall, sebutkan identitas, lokasi kebakaran, kondisi dan tindakan yang sudah dilakukan.

- **Bencana Alam/Kebakaran berasal dari lokasi luar toko**

a) Berusaha untuk tetap tenang dan jangan panik.

b) Jika ada customer yang sedang berbelanja di toko. Arahkan customer untuk menuju jalur evakuasi.

c) Matikan atau lepaskan peralatan listrik. kemudian, amankan uang setoran & kartu debit.

d) Menutup toko dan mengunci rolling door.

e) Hubungi City Head/Area Showroom Head dan informasikan kejadian.

f) Mengikuti petunjuk arah evakuasi dari Pihak Mall dan menuju rute penyelamatan.

g) Berkumpul di titik evakuasi diluar Mall

B. Pemadaman Listrik

Apabila toko mengalami pemadaman lampu dalam jangka waktu yang lama berikut langkah yang dapat dilakukan pihak toko

a) Hubungi pihak management Mall untuk konfirmasi penyebab pemadaman listrik.
b) Hubungi City Head/Area Showroom Head dan informasikan kejadian.
c) Menutup rolling door untuk keamanan merchandising di toko.
d) Memastikan tidak ada customer yang keluar/masuk toko saat terjadi pemadaman.
e) Jika lampu sudah kembali menyala, pastikan sensor matic sudah berfungsi dengan baik dan lakukan body checking pada customer.
f) Customer yang sudah di-*check* diizinkan untuk keluar toko.
g) Apabila pemadaman masih berlanjut, info ke *City Head/Area Showroom head* untuk konfirmasi ke *Department Head* dan HRD *Head Office* apakah lanjut operasional atau tutup toko.

C. Pertolongan Pertama

a) Apabila *Staff* atau *customer* mengalami cedera ringan maka obati dengan P3K yang ada di toko
b) Jika mengalami luka serius, segera hubungi pihak Mall.
c) Menghubungi *City Head/Area Showroom head* untuk konfirmasi penanganan selanjutnya.

V. Catatan

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review			
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Tujuan

Memberikan panduan lengkap terkait tata cara melakukan perhitungan stock merchandise di seluruh toko Mega Perintis Group untuk memastikan akurasi stock di toko tersebut benar sesuai antara jumlah fisik dan jumlah stock di sistem.

II. Ruang Lingkup

Lingkup di WI ini berlaku untuk Tim Sales Operational yaitu Showroom Head dan Sales Assistant saat melakukan stock opname mandiri dan cycle count sesuai waktu yang telah ditetapkan.

III. Dokumen Induk

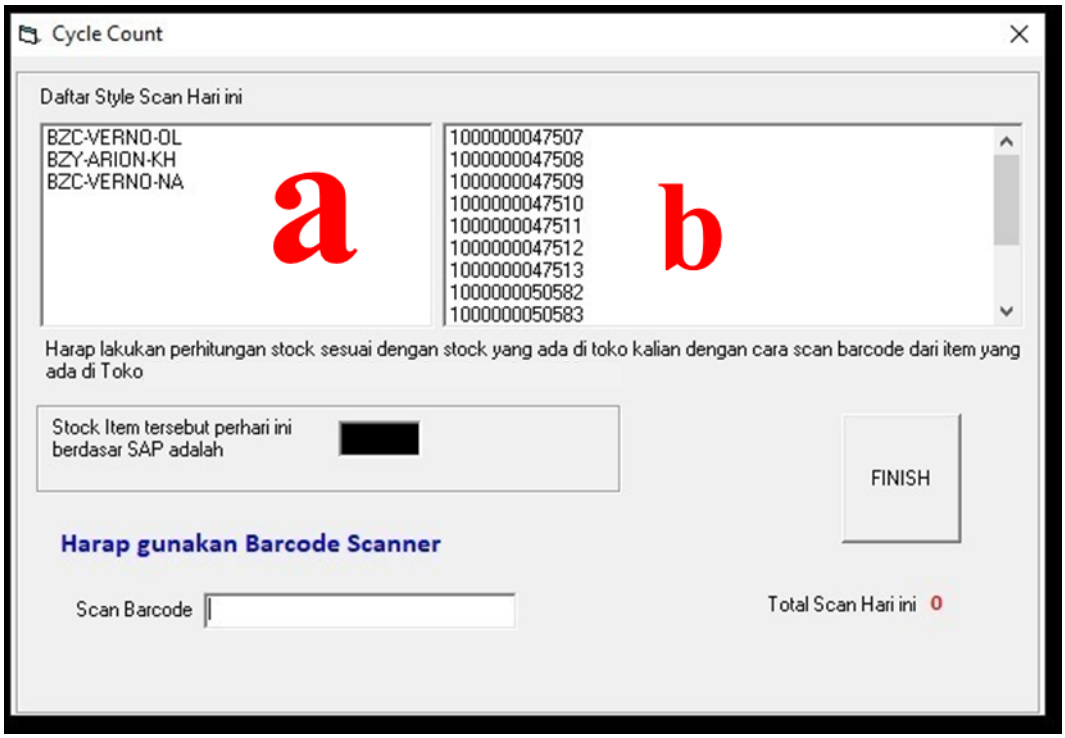
MP-SOP-SOS-005 Safety & Security Arrangement

IV. Langkah-Langkah

A. Cycle Count

Setiap store wajib melakukan **CYCLE COUNT** saat login M-store pertama kali setiap hari. Prosedur ini mewajibkan sales assistant melakukan scan (3-5 artikel/hari) sesuai dengan instruksi di sistem yang dilaksanakan setiap hari senin, selasa, dan rabu. seluruh merchandise untuk artikel tersebut yang berada di masing-masing toko harus terscan. menu cycle count akan muncul setiap hari pada saat membuka sistem M-Store di awal pertama kali di hari tersebut.

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	IA Spv	IA Dept Head	OSM	CPS Div. Head
Tanda Tangan	Rudi Nurjaya	R.M Arif Akbar	MTH	MTH
Tanggal	28 Juni 2021	28 Juni 2021	28/06/2021	28/06/2021
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	



Berikut langkah melakukan scan (cycle count) di sistem M-Store:

1. Sales Assistant harus melakukan cycle count terhadap artikel-artikel yang stylenya muncul di daftar scan hari tersebut (a).
2. Arahkan kursor ke kolom scan barcode sesuai dengan list barcode yang ada pada daftar style scan (b).
3. Setelah melakukan scan maka SPG/SPB bisa mengklik tombol finish untuk melanjutkan masuk ke dalam aplikasi M-STORE dan mengakses menu-menu lainnya.
4. Apabila artikel yang diminta tidak ada SKU-nya di toko, maka langsung klik *finish.*

B. Stock Opname Mandiri

1. Sales Assistant menerima instruksi stock opname mandiri melalui email dengan lampiran dokumen template stock opname dalam format excel yang dikirimkan oleh Tim Internal Audit.
2. Stock Opname mandiri dilaksanakan pada hari senin hingga kamis dan bukan di hari libur.
3. Stock opname mandiri dilaksanakan maksimum selama 3 hari.
4. Perhatikan kerapian toko saat melakukan stock opname.

5. Pisahkan merchandise untuk dihitung dengan rapi.
6. Stock opname dilakukan pada seluruh merchandise termasuk barang damage/rusak.
7. Perhitungan merchandise dilakukan dengan scan barcode atau input manual pada template excel.
8. Lakukan pendataan fisik stock dengan menyisir dari rak ke rak berikutnya, sehingga dipastikan tidak ada merchandise yang terlewat atau terdata lebih dari satu kali.
9. Pastikan item-item yang tampak hampir sama tetapi memiliki kode item berbeda tidak terjadi kesalahan dalam pendataannya karena berpotensi terjadi entri ke item yang salah.
10. Kirimkan hasil stock opname melalui email kepada Tim Internal Audit dengan cc ASH/AKAH
11. Tim Internal Audit akan memeriksa hasil audit dan akan memberikan feedback jika terjadi selisih.
12. Jika terjadi selisih, lakukan pemeriksaan ulang untuk item-item yang terjadi selisih untuk dipastikan apakah memang betul selisih, dengan memeriksa kembali item tersebut di lokasi-lokasi tempat item itu berada. Lama pemeriksaan ulang diberikan waktu maksimum 1 minggu dimulai dari feedback yang diberikan oleh Tim Internal Audit.
13. Buat berita acara selisih stock dan kirimkan kepada Internal Audit.

V. Catatan

Jika terbukti terdapat selisih kurang maka berlaku matrix pembebanan atas selisih tersebut.

VI. Referensi

VII. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru.	

VIII. Periodik Review

PERIODIK REVIEW	I	II	III
Batas Waktu Review	30 JUN 2024		
Jabatan Reviewer			
Ttd. Reviewer			
Tgl. Selesai Review			
Status Dokumen			

PERIODE	CATATAN/REKOMENDASI (*)
I	
II	
III	

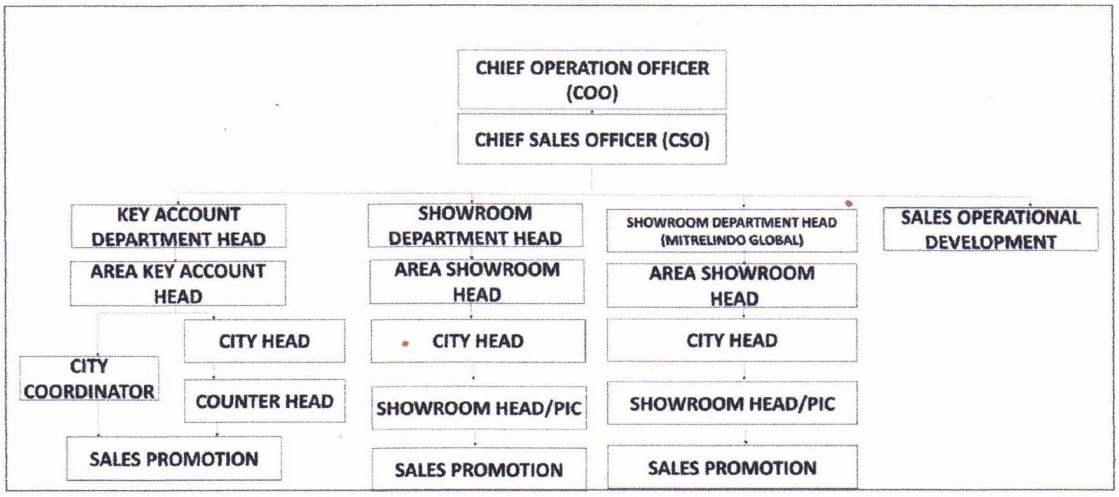
(*) : Jika diperlukan

MP-SM-MPMS-008 REV 0.0
STORE MANUAL
MEGA PERINTIS GROUP
manZONE
MOC
MOC
minimal
SYSTEM MANUAL

APPENDIX

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen : **Appendix SM-001**
	STRUKTUR ORGANISASI DIVISI SALES OPERASIONAL	No. Revisi : **0.1**
		Halaman : **1 dari 2**
SYSTEM MANUAL		Tanggal Efektif : 30 JUN 2021

I. Struktur Organisasi Divisi Sales Operasional



II. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	24 Maret 2021
0.1	Penambahan Department Sales Operational Development	30 JUN 2021

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	**HR Div. Head**	**CSO**	**OSM**	**COO**
Tanda Tangan				
Tanggal	23/6/21	23/6/21	23/06/21	
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

III. Periodik Review

PERIODIK *REVIEW*	**I**	**II**	**III**
Batas Waktu *Review*	30 JUN 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

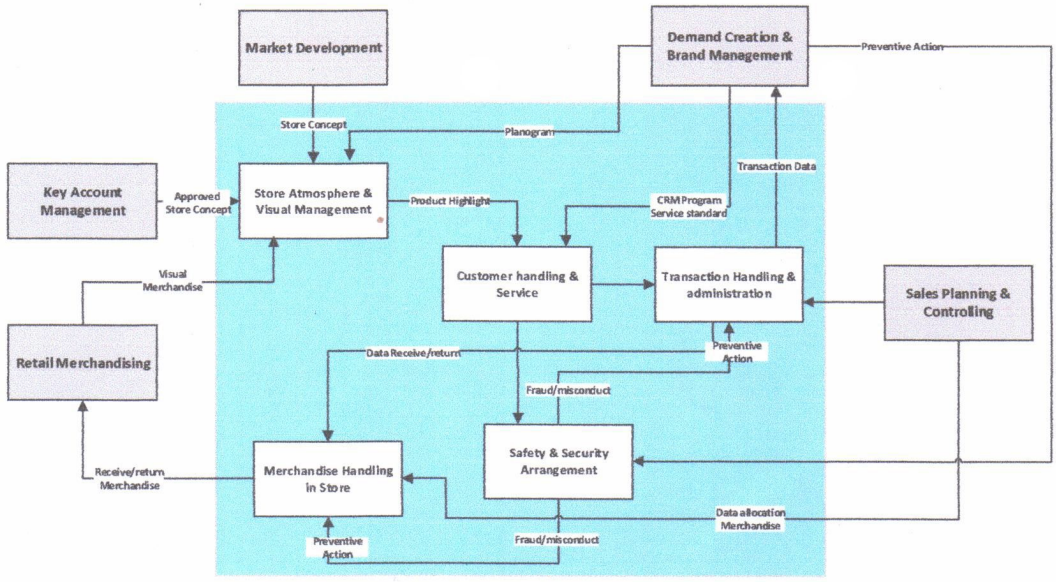
PERIODE	**CATATAN/REKOMENDASI (*)**
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

	PT. MEGA PERINTIS TBK	No. Dokumen : **Appendix SM-002**
	BUSINESS PROCESS **SALES OPERATION & SERVICE**	No. Revisi : **0.0** Halaman : **1** dari **3**
SYSTEM MANUAL		Tanggal Efektif : 24 MAR 2021

I. *Business Process Mapping* Divisi Sales Operasional

Sales Operation & Service



	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	**CP&S Div. Head**	**CSO**	**OSM**	**COO**
Tanda Tangan	Toni		Toni	
Tanggal	08/03/2021		08/03/2021	10/03/2021
Register No.			Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

II. Dokumen Sales Operational & Service

Tipe Dokumen	No. Dokumen	Judul Dokumen
SOP	MP-SOP-SLO-000	Petty Cash
SOP	MP-SOP-SLO-001	Pelaksanaan Kegiatan Bazaar
SOP	MP-SOP-SLO-002	Pelaksanaan Kegiatan Bazaar
SOP	MP-SOP-SLO-003	Permintaan dan Pergantian Asset
SOP	MP-SOP-SLO-004	Penerimaan Merchandise
SOP	MP-SOP-SLO-005	Penanganan Retur Penjualan
SOP	MP-SOP-SLO-006	Merchandise Handling in Store
SOP	MP-SOP-SLO-007	Customer Handling & Service
SOP	MP-SOP-SLO-008	Store Atmosphere & Visual Management
SOP	MP-SOP-SLO-009	Transaction Handling & administration
SOP	MP-SOP-SLO-010	Safety & Security Arrangement
Working Instruction	MP-WIN-SPC-001	Penerimaan Barang di Store
Working Instruction	MP-WIN-MKT-001	Panduan Visual Merchandise untuk Showroom
Working Instruction	MP-WIN-MKT-002	Panduan Visual Merchandise untuk Consignment
Form	MP-FRM-HRM-005	Form Pernyataan Sehat dan Perjalanan
Rules & Standard	MP-R&S-SLO-003	Matrix Approval Pengajuan Biaya Di Divisi Sales Operation
Rules & Standard	MP-R&S-SLO-004	Generate Sales
Rules & Standard	MP-R&S-SLO-005	Revisi kesalahan data entri di POS

III. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	

IV. Periodik Review

PERIODIK *REVIEW*	**I**	**II**	**III**
Batas Waktu *Review*	24 MAR 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	**CATATAN/REKOMENDASI (*)**
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Brand Identity

MANZONE – Be Confident

1. ***Target Market***

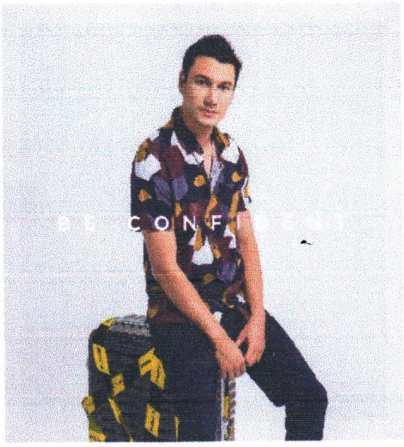
   Male (25-35), *Young Professional (Casual, Friendly, Optimist)*

2. ***Service DNA***

   Confident, Friendly, Enthusiast, Respect, Smart

3. ***Key Word***

   Fashion Advisor (Occasion & Mix n Match), Affordable



4. ***Brand Character Manzone***

Keinginan profesional muda adalah tampil percaya diri, keren dan sukses. Profesional muda yang ingin tampil keren dan percaya diri, untuk mendapatkan apresiasi mengenai penampilan mereka. Mereka percaya bahwa untuk sukses mereka harus tampil percaya diri. Untuk tampil keren dan percaya diri, tidak perlu mahal. Manzone percaya bahwa semua pria berhak untuk tampil keren dan percaya diri. Untuk itu manzone hadir sebagai brand yang bisa menunjang penampilan mereka.

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	**MKT MD Div. Head**	**CMMO**	**OSM**	**COO**
Tanda Tangan		Hesey	MTY	
Tanggal	22 Juni 22/6/21	22/6/21	23/06/21	
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

II. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	24 Maret 2021
0.1	Sub bab Sales Script dan Grooming dikeluarkannya dari appendix	02 JUL 2021

III. Periodik Review

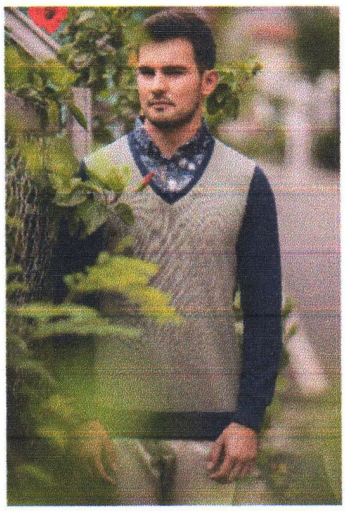
PERIODIK *REVIEW*	**I**	**II**	**III**
Batas Waktu *Review*	02 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	**CATATAN/REKOMENDASI (*)**
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Brand Identity

MOC – Express the Better You



1. MOC *Target Market*

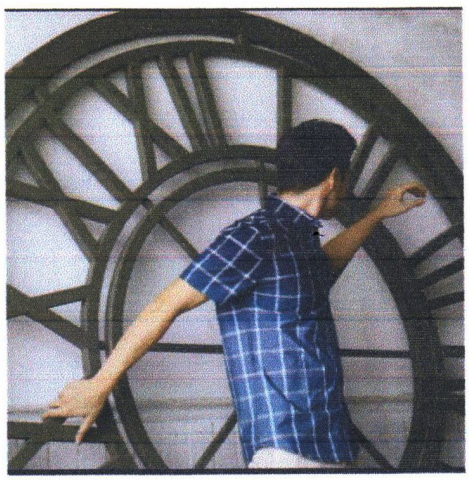
Fashion People (Fashionable, Modern, Up to Date)

2. *Service DNA*

bubbly, Fun, Expressive

3. *Key Words*

Fashion Trend, What's New, Story of the Collection (Uniqueness)



4. *Brand character* MOC

Karakter *brand* MOC melengkapi kebutuhan *social style* yang selalu ingin tampil beda, *modern* dan *up to date.* Mereka sangat tidak ingin terlihat *nerd/old school.* Mereka ingin mendapat pujian dari penampilan mereka. Mereka percaya bahwa setiap orang adalah *unique.* Untuk itu MOC selalu menyediakan informasi *what's new* dan *story* di setiap koleksinya. *Express the better you through* MOC

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	**MKT MD Div. Head**	**CMMO**	**OSM**	**COO**
Tanda Tangan		Hasey	MTH	
Tanggal		30/6/21	23/06/21	
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

II. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen Baru	24 Maret 2021
0.1	Pembaharuan target market dari 'Fashion People (Eccentric, Modern, Unique)' menjadi 'Fashion People (Fashionable, Modern, Up to Date)'	29 Maret 2021
0.2	Sub bab Sales Script dan Grooming dikeluarkannya dari appendix	02 JUL 2021

III. Periodik Review

PERIODIK *REVIEW*	**I**	**II**	**III**
Batas Waktu *Review*	02 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	**CATATAN/REKOMENDASI (*)**
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan

I. Brand Minimal – Wear Confident

1. **Minimal *Target Market***

   Modern Professional, (Inspirative, optimist Active)

2. **Service DNA**

   - *Warm* (ramah & *helpful*), *Feminine (gesture), Inspiring*

3. **Key Word**

   - *Cutting (fiting, body type)*

4. **Brand character Minimal**

Ditujukan kepada wanita dengan rentang usia 25-35 tahun yang menyukai karakter *modern professional, inspirative,* dan *active.* Karakter *brand* Minimal adalah melengkapi kebutuhan *modern professional* yang ingin tampil percaya diri dan nyaman dalam berpakaian. *Modern professional* ingin mendapatkan *positive social judgement* mengenai penampilan mereka dengan tampil percaya diri, modern dan nyaman dalam berpakian.

	Dibuat :	Diperiksa :		Disetujui :
Jabatan	MKT MD Div. Head	CMMO	OSM	COO
Tanda Tangan	RUTH	HOSEY	MTH	
Tanggal	22/6/2021	30/6/21	23/06/21	
Register No.	MP CONTROLLED COPY		Tidak berlaku sejak : Digantikan No Dok. : Verifikasi :	

Mereka percaya bahwa untuk sukses mereka harus tampil percaya diri. Dan untuk nyaman dalam berpakaian, tidak perlu mahal.

Minimal percaya bahwa semua wanita berhak untuk tampil percaya diri sekaligus nyaman. Untuk itu Minimal hadir sebagai *brand* yang bisa menunjang penampilan mereka.

II. Catatan Perubahan

No Revisi	Perubahan	Tanggal Efektif
0.0	Dokumen baru	24 Maret 2021
0.1	Sub bab Sales Script dan Grooming dikeluarkannya dari appendix	0 2 JUL 2021

III. Periodik *Review*

PERIODIK *REVIEW*	**I**	**II**	**III**
Batas Waktu *Review*	0 2 JUL 2024		
Jabatan *Reviewer*			
Ttd. *Reviewer*			
Tgl. Selesai *Review*			
Status Dokumen			

PERIODE	**CATATAN/REKOMENDASI (*)**
I	
II	
III	

(*) : Jika diperlukan