

MANUAL BOOK DAN WORKING GUIDELINE SELLER



Manual Book Seller

1. Inbound

1. Seller wajib menginformasikan rencana pengiriman barang inbound ke gudang di H-1 dan menanyakan ke gudang terkait ketersediaan kapasitas penyimpanan.
2. Seller wajib membuat data inbound di sistem sebelum mengirim barang inbound (fisik) ke gudang dan langsung diinformasikan ke pihak gudang.
3. Seller wajib memastikan bahwa data yang diinput harus sesuai dengan jumlah fisik yang akan dikirim ke gudang.
4. Seller bertanggung jawab terhadap pemilihan moda transportasi yang akan digunakan untuk mengangkut barang inbound ke gudang. Biaya transportasi pengiriman inbound menjadi tanggung jawab seller.
5. Jika ada biaya transportasi pengiriman inbound yang ditanggung oleh gudang, maka seller wajib mengganti biaya yang timbul maksimal 3 hari dihitung sejak pembayaran yang dilakukan oleh gudang.
6. Ketika barang inbound sampai di gudang, maka pihak gudang akan melakukan pengecekan terhadap data inbound di sistem.
 - a. Jika seller tidak melakukan input data inbound, maka pihak gudang berhak untuk menunda proses inbound barang ke sistem tersebut selama 3 hari kerja. Jika barang inbound bersifat sensitive terhadap suhu, maka :
 - i. Jika pada saat barang datang ke gudang disertai dengan surat jalan dan dokumen lengkap, maka gudang tetap terima inbound tersebut (sebatas pengecekan antara fisik dan surat jalan kemudian disimpan di gudang), untuk proses inbound barang ke sistem akan ditunda selama 3 hari kerja.
 - ii. Jika pada saat barang datang tidak disertai dengan surat jalan dan dokumen lengkap, maka gudang berhak untuk menolak inbound yang datang.

7. Pihak gudang akan melakukan pengecekan jumlah barang inbound yang datang secara fisik dan sistem. Jika terjadi perbedaan jumlah atau barang yang diterima dalam keadaan rusak, maka gudang wajib menginformasikan ke seller.
8. Gudang hanya akan input data yang sesuai dengan jumlah fisik yang diterima pada saat inbound. Jika diperlukan manual update, maka seller wajib berkomunikasi dengan pihak gudang.
9. Cut off penerimaan inbound gudang di jam 14:00.
 - a. Jika inbound datang sebelum jam cut off, maka pihak gudang wajib proses inbound tersebut di hari yang sama. Jika inbound datang setelah jam cut off, maka pihak gudang akan proses inbound tersebut di hari berikutnya. Jika pada saat barang datang ke gudang disertai dengan surat jalan dan dokumen lengkap, maka gudang tetap terima inbound tersebut (sebatas pengecekan antara fisik dan surat jalan kemudian disimpan digudang), untuk proses inbound barang ke system akan ditunda selama 3 hari kerja.
10. Pihak gudang tidak bertanggung jawab terhadap inbound yang datang diluar hari dan jam kerja kecuali sudah ada konfirmasi sebelumnya ke pihak gudang. Oleh karena itu, seller wajib mengkomunikasikan dengan pihak transporter terkait jam operasional gudang.

2. Outbound



2.1 Transaksi

1. Seller membuat data transaksi di sistem yang akan terhubung langsung dengan WMS gudang.
2. Seller wajib memastikan data input transaksi harus lengkap, valid dan tidak ada kesalahan input.
3. Jika transaksi berasal dari marketplace, maka seller wajib input data transaksi ke sistem di hari yang sama.
4. Untuk transaksi atau SKU yang membutuhkan perlakuan khusus, maka seller wajib konfirmasi ke pihak gudang (via chat atau system notes). Jika terjadi kerugian tanpa adanya konfirmasi sebelumnya, maka pihak gudang dan Crewdible tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

5. Seller wajib mengupload shipping label untuk transaksi yang harus menggunakan shipping label dari logistik atau marketplace.
6. Transaksi akan diproses oleh pihak gudang (picking, packing, dst).
7. Untuk transaksi COP, seller wajib untuk konfirmasi di sistem untuk menghindari terjadinya selisih data.
8. Seller dilarang menggunakan material packaging sendiri dalam bentuk apapun, kecuali untuk packaging yang memiliki brand seller.
9. Seller dapat melakukan klaim jika terjadi permasalahan transaksi (rusak, hilang, kurang kirim) dengan melampirkan data pendukung :
 - a. Capture transaksi
 - b. Foto/Video paket transaksi
10. Credible hanya akan memproses klaim yang disebabkan oleh kelalaian gudang. Segala biaya yang muncul akibat kelalaian gudang menjadi tanggung jawab gudang.
11. Klaim transaksi dilakukan maksimal 14 hari setelah status transaksi selesai di sistem. Jika lewat dari 14 hari maka klaim tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak akan diproses oleh Credible.



2.2 Transaksi Retur

1. Jika ada transaksi retur, maka seller harus update transaksi retur di sistem
2. Seller wajib menginformasikan ke gudang apabila ada transaksi retur dan seller wajib update di sistem.
3. Gudang akan menginformasikan ke seller apabila ada barang retur yang datang.
4. Seller akan dikenai biaya fee setiap ada transaksi retur.
5. Seller dapat melakukan klaim jika terjadi permasalahan transaksi retur (rusak, hilang, kurang kirim) dengan melampirkan data pendukung :
 - a. Capture transaksi
 - b. Foto/Video paket transaksi
6. Credible hanya akan memproses klaim yang disebabkan oleh kelalaian gudang. Segala biaya yang muncul akibat kelalaian gudang menjadi tanggung jawab gudang.
7. Klaim transaksi dilakukan maksimal 14 hari setelah status transaksi selesai di sistem. Jika lewat dari 14 hari maka klaim tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak akan diproses

3. Seller exit gudang

1. Seller menginformasikan ke Crewdible alasan exit gudang
2. Seller wajib menginformasikan ke pihak gudang H-2 sebelum stock dikeluarkan dari gudang.
3. Seller wajib memastikan tidak ada inbound, stock, dan transaksi yang masih belum selesai di gudang.
4. Seller wajib melunasi segala tagihan/reimburse dan hal-hal yang masih perlu diselesaikan dengan pihak gudang sebelum mengeluarkan stock. Jika ada urusan yang belum diselesaikan oleh seller, maka Crewdible berhak untuk menahan stock terlebih dahulu sampai semua urusan diselesaikan oleh seller.
5. Seller wajib request stock opname (SO) sebelum mengeluarkan stock dari gudang. SO akan dilakukan oleh pihak gudang dan hasil SO akan diinformasikan ke seller.
6. Jika terjadi selisih barang antara jumlah fisik dan sistem, maka gudang berkewajiban untuk melakukan investigasi selama 7 hari setelah hasil SO. Jika selisih barang disebabkan oleh kelalaian gudang, maka gudang wajib memberikan penggantian sebesar 80% dari nilai barang.
7. Jika terjadi kerusakan barang yang diakibatkan oleh kelalaian gudang pada saat proses exit gudang, maka seller bisa melakukan klaim untuk penggantian barang.
8. Seller wajib melakukan transaksi exit gudang di sistem (skema exit).
9. Seller tidak diperbolehkan menarik barang tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu dan tanpa melakukan transaksi exit di sistem. Jika ini terjadi maka segala permasalahan terkait stock bukan merupakan tanggung jawab Crewdible dan gudang.
10. Khusus untuk seller dengan type "allow credit", sebelum barang dikeluarkan dari gudang, maka seller wajib membayar semua hutang senilai saldo yang minus ditambah dengan estimasi nilai barang yang akan dikeluarkan.
11. Biaya logistik untuk pengiriman barang yang sudah dikeluarkan dari gudang bukan merupakan tanggung jawab gudang.
12. Apabila ada transaksi retur yang datang ke gudang setelah seller exit, maka gudang wajib menerima transaksi tersebut dan menginformasikan ke seller. Jika seller ingin paket tersebut dikembalikan ke alamat tertentu, maka ongkos kirim menjadi tanggung jawab seller.
13. Semua claim dilakukan maksimal 14 hari setelah transaksi exit dibuat di sistem. Jika lewat dari 14 hari maka klaim tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak akan diproses oleh Crewdible.



4. Seller pindah gudang ▲



1. Seller menginformasikan ke Crewdible alasan pindah gudang.
2. Seller wajib menginformasikan ke pihak gudang H-2 sebelum stock dipindahkan dari gudang.
3. Seller wajib melakukan request penggunaan gudang baru di sistem.
4. Seller wajib memastikan tidak ada inbound, stock, dan transaksi yang masih belum selesai di gudang yang lama.
5. Seller wajib melunasi segala tagihan/reimburse dan hal-hal yang masih perlu diselesaikan dengan pihak gudang lama sebelum memindahkan stock. Jika ada urusan yang belum diselesaikan oleh seller, maka Crewdible berhak untuk menahan stock terlebih dahulu sampai semua urusan diselesaikan oleh seller.
6. Seller wajib request stock opname (SO) sebelum memindahkan stock dari gudang lama. SO akan dilakukan oleh pihak gudang dan hasil SO akan diinformasikan ke seller.
7. Jika terjadi selisih barang antara jumlah fisik dan sistem, maka gudang berkewajiban untuk melakukan investigasi selama 7 hari setelah hasil SO. Jika selisih barang disebabkan oleh kelalaian gudang, maka gudang wajib memberikan penggantian sebesar 80% dari nilai barang.
8. Jika terjadi kerusakan barang yang diakibatkan oleh kelalaian gudang pada saat proses pindah gudang, maka seller bisa melakukan klaim untuk penggantian barang.
9. Apabila ada transaksi retur yang datang ke gudang setelah seller pindah, maka gudang wajib menerima transaksi tersebut dan menginformasikan ke seller. Jika seller ingin paket tersebut dikembalikan ke alamat tertentu, maka ongkos kirim menjadi tanggung jawab seller.
10. Crewdible akan menginvestigasi penyebab seller pindah gudang.
 - a. Jika hasil investigasi menunjukkan bahwa seller pindah karena kelalaian dari pihak gudang, maka biaya perpindahan gudang (transportasi pindah gudang) menjadi tanggung jawab gudang
 - b. Jika hasil investigasi menunjukkan bahwa adanya kelalaian seller yang merugikan gudang sehingga mengharuskan seller untuk pindah, maka biaya perpindahan gudang (transportasi pindah gudang) menjadi tanggung jawab seller. Hasil investigasi ini dilakukan oleh Crewdible dan bersifat absolut (tidak dapat diganggu gugat oleh seller).
11. Semua claim dilakukan maksimal 14 hari setelah transaksi exit dibuat di sistem. Jika lewat dari 14 hari maka klaim tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak akan diproses oleh Crewdible.
12. Untuk pindah gudang atas kemauan seller sendiri, hanya diperbolehkan maksimal 2 kali dalam rentang 6 bulan seller pertama kali masuk.



5. Inventory

5.1 Selisih Stock

1. Jika terjadi selisih stock, seller wajib menginformasikan kepada  a Crewdible untuk pengajuan SO dan seller mengisi form request SO.
2. Pihak gudang akan melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. Pihak gudang wajib melakukan stock opname dan investigasi untuk SKU yang bermasalah.
 - b. Stock opname dilakukan maksimal 3 hari setelah waktu masuk complain dari seller. Jika dalam jangka waktu tersebut gudang tidak melaksanakan stock opname, maka data yang menjadi acuan adalah data di sistem Crewdible. Semua selisih stock akan menjadi tanggung jawab pihak gudang.
 - c. Stock opname dan investigasi harus selesai dalam waktu 7 hari semenjak complain masuk dari seller.
 - d. Hasil investigasi akan diinformasikan ke seller dan seller wajib memberikan respon terhadap hasil investigasi. Jika dalam 3 hari kerja tidak ada respon, maka seller dianggap menyetujui hasil investigasi.
 - e. Respon seller setelah 3 hari kerja sejak hasil investigasi diberikan tidak dapat mengubah hasil investigasi.
 - f. Jika terbukti penyebab selisih stock karena kelalaian pihak gudang, maka semua selisih stock tersebut akan menjadi tanggung jawab pihak gudang.
 - g. Pihak gudang harus mengganti semua selisih stock sebesar 80% dari nilai barang dan harus diselesaikan dalam waktu 7 hari setelah hasil stock opname.
 - h. Jika hasil stock opname dan investigasi menyatakan bahwa selisih terjadi bukan karena kelalaian pihak gudang, maka pihak gudang wajib berkoordinasi dengan seller untuk melakukan manual update stock di system.
3. Barang-barang yang rusak dan hilang karena kelalaian pihak gudang, maka wajib melakukan penggantian sebesar 80% dari nilai barang.



4. Seller dapat melakukan request stock opname (SO) sewaktu-waktu ke pihak gudang dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Seller akan menginformasikan ke pihak gudang untuk permintaan SO minimal H -2 dari tanggal pelaksanaan SO.
 - b. Seller akan mengisi lembar permintaan (form) SO.
 - c. Pihak gudang berhak mengkomunikasikan ke seller apabila tanggal pelaksanaan SO tidak sesuai. Pihak gudang berkoordinasi dengan seller untuk mengganti jadwal ke tanggal lain.
 - d. Pihak gudang melaksanakan SO sesuai dengan tanggal yang sudah disepakati.
 - e. Pihak gudang wajib menginformasikan hasil SO ke seller. Jika dalam 3 hari seller tidak ada konfirmasi, maka seller dinyatakan menyetujui hasil SO tersebut.

5.2 Audit SKU

1. Seller wajib input link toko online yang sering digunakan dan valid dan stock ada di sistem Credible.
2. Seller wajib input harga jual di sistem Credible, bukan harga modal/harga beli/harga distributor.
3. Credible akan melakukan proses verifikasi SKU dengan melakukan pengecekan ke toko online seller.
4. Jika ada SKU seller yang teridentifikasi unverified sebanyak 3 kali, maka seller akan dikenai penalti Rp 50,000 per SKU dan wajib dibayarkan ke pihak Credible dalam waktu maksimal 5 hari kerja.
5. Seller tetap bisa melakukan transaksi dengan sku yang berstatus pending.
6. Seller akan selalu dikenakan max fee untuk SKU dengan status unverified
7. Apabila seller akan melakukan diskon atau flash sale dengan jumlah transaksi yang besar pada periode tertentu, seller wajib menginformasikan ke pihak gudang dan Credible.
8. Seller wajib menginformasikan ke tim audit Credible jika ingin melakukan perubahan harga SKU (contoh: ada promo di toko online).
9. Credible dapat mengubah status SKU jika diperlukan.
10. Seller wajib untuk bersikap kooperatif saat dilakukan proses audit dengan cara memberikan informasi yang benar dan valid.



5.3 Slow moving Stock



1. Pihak gudang berhak untuk menginformasikan kepada Credible barang-barang seller yang bersifat slow moving dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. Barang-barang yang mengendap di gudang (tidak ada transaksi) selama kurun waktu 2 (dua) bulan semenjak barang tersebut datang (inbound).
 - b. Total GMV seller di bulan tersebut berada di bawah 20% dari rata-rata GMV di -dua bulan sebelumnya.
2. Jika dari pihak gudang meminta untuk mengeluarkan barang yang slow moving, maka Credible akan menginformasikan ke seller terkait slow moving ini. Seller wajib memperhatikan hal berikut:
 - a. Seller wajib melakukan penarikan semua barang (tidak hanya barang slow moving) dari gudang maksimal 7 hari setelah informasi diberikan.
 - b. Jika dalam 7 hari tidak ada penarikan barang (point a), maka Credible berhak memberikan teguran ke seller berupa surat peringatan 1 (SP1).
 - c. Jika dalam 7 hari setelah SP 1 dikirim tidak ada penarikan barang, maka Credible berhak memberikan teguran ke seller berupa surat peringatan 2 (SP2).
 - d. Jika dalam 7 hari setelah SP 2 dikirim tidak ada penarikan barang, maka Credible berhak menahan semua barang seller.
3. Khusus untuk seller yang membutuhkan luas penyimpanan barang setara dengan 1 lantai ruko penuh atau 1 container (20 FT), jika terjadi slow moving stock maka :
 - a. Seller dikenai charge Rp. 50,000 per -cbm barang yang disimpan/bulan.
 - b. Charge ini akan berlaku di bulan ketiga dihitung sejak barang masuk (inbound) di gudang.



5.4 Quality Check (QC)

1. Seller wajib set di sistem untuk SKU yang perlu dilakukan quality check (QC)
2. Pihak gudang hanya akan melakukan QC untuk SKU yang sudah ditentukan oleh seller dan diset di sistem.
3. Seller wajib memiliki saldo untuk biaya QC.
4. Biaya QC disesuaikan dengan jenis dan durasi.
5. Seller wajib menginformasikan jenis QC yang dibutuhkan untuk SKU tertentu ke pihak Credible.



6. SLA Gudang

No	Deskripsi	Service Level
1	Cut off Inbound	Jam 14:00
2	Kapasitas inbound per-hari	1,500 pcs per-hari
3	Cut off Outbound	Jam 16:00
4	Kesalahan pengiriman	< 0.1% dari total transaksi
5	Kapasitas Outbound	60 transaksi/hari/orang
6	Stock opname	2,500 pcs per-day
7	Operational Time	Senin – Jumat (09:00 – 18:00)
		Sabtu (09:00 – 14:00)
8	Holiday	(09:00 – 14:00) Minggu – Off Hari raya lebaran – Off Public Holiday – Off Cuti bersama – Shifting



7. Skema Fee ▲

1. Perhitungan skema credidible adalah sebagai berikut :
 - a. 3.5% dari invoice penjualan seller dengan max fee berdasarkan kategori handling barang (difficulty).
 - b. Max fee dihitung per kelipatan 10 pcs dengan kategori barang:
 - i. Standard : Rp. 10,000
 - ii. Difficult : Rp. 50,000
 - iii. Extra Difficult : Rp. 100,000
 - c. Jika barang memiliki multi kategori dalam satu invoice (contoh : Standard dan Difficult), maka max fee dihitung per masing-masing kategori, kemudian diambil nilai tertinggi. Nilai tertinggi ini nanti yang akan menjadi acuan max fee final.
 - d. Fee yang akan dibayarkan oleh seller akan diambil dari nilai terendah antara 3.5% dari invoice penjualan dengan max fee final (point c).
2. Skema fee retur adalah 1.75% dari fee transaksi pertama.
3. Pilihan Skema fee exit :
 - a. 3.5% dengan max fee
 - b. 500/unit dengan syarat jumlah barang harus lebih dari 100 unit
4. Skema fee barcode by gudang adalah 250 per-unit
5. Skema fee req SO adalah 500 per-unit
6. Storage fee 2500/day per CBM
7. Tambahan skema fee handling loading dan unloading
 - a. 1,250,000 per container



WORK GUIDELINE

1. Inbound barang ke gudang ▲

- Seller wajib menginformasikan ke gudang H-1 sebelum inbound masuk ke gudang. Seller juga wajib untuk mengkonfirmasi ketersediaan storage penyimpanan barang yang akan diinbound ke gudang.
- Pada saat mengisi data inbound, seller wajib memastikan hal sebagai berikut :
 - SKU
 - Qty per SKU
 - QC SKU
- Khusus untuk barang yang bersifat FIFO dan FEFO, maka seller harus memastikan bahwa barang-barang yang akan diinbound sudah memiliki label expired/Batch production dan penyusunan di truck harus digrouping berdasarkan expired/batch production tersebut.
- Seller wajib berkoordinasi dengan pihak transporter barang inbound terkait jam operasional gudang agar truck bisa sampai digudang sesuai dengan jam operasional.

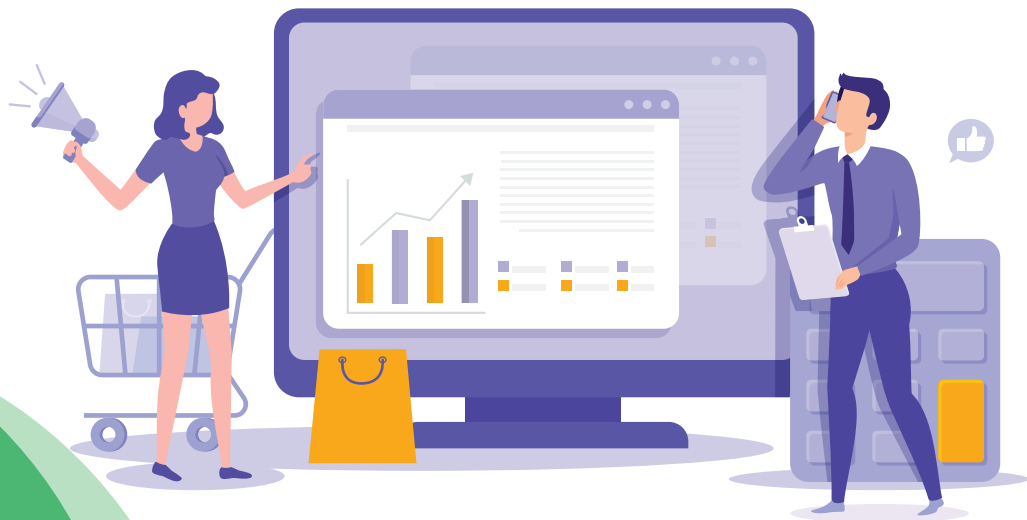
2. Outbound ▲

- Seller membuat data outbound di system OMS.
- Seller wajib memastikan data input transaksi harus lengkap, valid dan tidak ada kesalahan input.
- Jika transaksi berasal dari marketplace, maka seller wajib input data transaksi ke sistem di hari yang sama.
- Untuk transaksi atau SKU yang membutuhkan perlakuan khusus, maka seller wajib konfirmasi ke pihak gudang (via chat atau system notes). Jika terjadi kerugian tanpa adanya konfirmasi sebelumnya, maka pihak gudang dan Crewdible tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut.
- Seller wajib mengupload shipping label untuk transaksi yang harus menggunakan shipping label dari logistik atau marketplace .



3. Quality Check

- Seller wajib set di sistem untuk SKU yang perlu dilakukan quality check (QC)
- Pihak gudang hanya akan melakukan QC untuk SKU yang sudah ditentukan oleh seller dan diset di sistem.
- Seller wajib memiliki saldo untuk biaya QC.
- Biaya QC disesuaikan dengan jenis dan durasi.
- Seller wajib menginformasikan jenis QC yang dibutuhkan untuk SKU tertentu ke pihak Crewdible.



TERIMAKASIH

