



PT. ARMEY DIGITAMA NUSANTARA

ARMEY CUSTOM APPAREL & GARMENT MANUFACTURE

Badan Hukum Resmi Kemenkumham RI • Workshop: Jl. Kp. Baru No. 38, RT 003/005, Cigending, Ujungberung, Kota Bandung 40611
Hotline Marketing: 0831-7310-3143 / 0821-2563-3154 / 0813-9977-166 • Web: app.armeycustom.my.id

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) ORDER KONSUMEN

No. Dokumen: SOP/ADN-AC/MKT/2026/001 • Edisi Resmi 2026 • Pedoman Pelayanan Pelanggan

Standard Operating Procedure (SOP) ini merupakan pedoman baku dari **PT. ARMEY DIGITAMA NUSANTARA** dalam mengatur mekanisme pemesanan, perancangan desain, standar lead time pengerjaan, jaminan mutu hasil produksi, serta kepastian hak dan kewajiban antara pihak workshop dengan seluruh konsumen secara transparan, profesional, dan akuntabel.

BAGIAN I: ALUR REGISTRASI, DESAIN & KETENTUAN PRA-PRODUKSI

- 1. Pembayaran Down Payment (DP) Minimal 50%**

Konsumen wajib melakukan pembayaran Down Payment (DP) minimal sebesar **50% dari total nilai pesanan**. Pembayaran DP ini merupakan syarat mutlak dan sah agar pesanan dapat didaftarkan ke dalam Surat Perintah Kerja (SPK) resmi serta masuk ke dalam jadwal antrean mesin workshop ARMEY CUSTOM.
- 2. Ketentuan Mulai Produksi (Validasi Desain & Penawaran Harga)**

Proses produksi fisik di workshop baru resmi dijadwalkan dan dimulai setelah: (a) Lembar visual desain pakaian telah dinyatakan **FIX / Disetujui (ACC Resmi)** secara tertulis oleh konsumen, dan (b) Konsumen telah menyetujui lembar Quotation / Penawaran Harga resmi yang diterbitkan oleh tim marketing kami.
- 3. Estimasi Waktu Produksi Standar & Ketentuan Paket Sangkuriang (Urgent)**
 - **Jumlah Pesanan < 100 pcs:** Minimal **14 hari kerja**.
 - **Jumlah Pesanan ≥ 100 pcs:** Estimasi **2 – 3 minggu kerja**.

Estimasi waktu di atas dapat berubah menyesuaikan tingkat kerumitan pola/desain dan kepadatan antrean workshop.

 - **Ketentuan Order Urgent (< 7 s/d 10 hari kerja):** Masuk dalam kategori **"Pengerjaan Sangkuriang"** (prioritas lembur mesin dan tenaga kerja khusus), dan dikenakan biaya percepatan waktu pengerjaan sebesar **+Rp 15.000 s/d Rp 30.000 / pcs** dari harga normal.
- 4. Layanan Desain & Ketentuan Deposit Desain Rp 100.000**

Proses perancangan visual mockup desain dikerjakan secara komprehensif setelah konsumen melakukan pembayaran DP 50%. Apabila pembayaran DP belum diselesaikan namun konsumen menghendaki pembuatan visual desain terlebih dahulu, maka diwajibkan menyetorkan **Deposit Desain sebesar Rp 100.000**. Deposit tersebut bersifat mengikat dan akan: (a) **Dikembalikan 100%** setelah pembayaran DP 50% dilunasi, atau (b) **Langsung diperhitungkan sebagai pengurang** dari total kewajiban DP pesanan.
- 5. Ketentuan Revisi di Tengah Berjalannya Proses Produksi**

Apabila terdapat permintaan perubahan pola potong, warna kain, ukuran, bordir, sablon, atau spesifikasi lainnya setelah proses produksi fisik berjalan, maka **waktu pengerjaan (lead time), alokasi budget biaya tambahan, dan target deadline penyelesaian akan dihitung serta disesuaikan kembali** secara resmi oleh manajemen workshop.

BAGIAN II: JAMINAN KUALITAS, PELUNASAN & KOMITMEN WAKTU DUA ARAH

6

6. Ketentuan Rejek & Kesalahan Produksi (Garansi Pabrik 100%)

Segala bentuk cacat teknis atau produk rejek yang terbukti murni diakibatkan oleh kelalaian pihak produksi workshop (ketidaksesuaian hasil jadi terhadap lembar SPK & Mockup Desain yang telah di-ACC), **AKAN DIGANTI ATAU DIPERBAIKI 100% OLEH KAMI TANPA DIKENAKAN BIAYA TAMBAHAN**. Adapun kesalahan yang timbul akibat miskomunikasi data ukuran dari konsumen atau revisi sepihak pasca ACC, maka biaya perbaikan menjadi tanggung jawab konsumen sepenuhnya.

7

7. Pengiriman & Pengambilan Barang (Syarat Pelunasan 100%)

Barang pesanan yang telah selesai melewati proses Quality Control (QC), steam uap, dan pengemasan rapi **hanya dapat dikirimkan melalui jasa ekspedisi/kargo atau diambil langsung di workshop setelah pelunasan pembayaran sebesar 100%** diselesaikan dan diverifikasi oleh bagian keuangan kami.

8

8. Batas Waktu Komplain Pasca Barang Diterima (Maksimal 3 x 24 Jam)

Apabila setelah barang diterima ditemukan rejek atau ketidaksesuaian produksi yang disebabkan oleh pihak kami, konsumen **WAJIB melakukan konfirmasi dan klaim komplain maksimal 3 x 24 jam** sejak barang diterima (berdasarkan waktu resi pengiriman / tanggal berita acara serah terima) dengan melampirkan video unboxing utuh. Komplain yang disampaikan melampaui batas waktu 3 x 24 jam tersebut tidak dapat kami proses lebih lanjut.

9

9. Kebijakan Pembatalan Pesanan (Cancellation Policy)

Apabila terjadi pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen di tengah proses produksi yang sedang atau telah berjalan, maka: (a) **Seluruh dana yang telah dibayarkan (DP maupun termin lain) tidak dapat dikembalikan** dengan alasan apa pun karena telah dialokasikan untuk pemotongan bahan baku dan operasional, serta (b) **Konsumen tetap berkewajiban melunasi pembayaran secara penuh** sesuai dengan total nilai invoice awal yang telah disepakati bersama.

10

10. Batas Pengambilan Barang & Komitmen Kompensasi Dua Arah (Keadilan Bersama)

- **Kewajiban Pengambilan Konsumen:** Batas maksimal pengambilan atau pelunasan pengiriman barang yang telah selesai diproduksi adalah **3 (tiga) hari kalender** dari tanggal deadline / notifikasi siap ambil. Apabila melebihi batas tersebut tanpa pemberitahuan resmi, konsumen dikenakan biaya denda penyimpanan gudang sebesar **Rp 50.000 per hari**.
- **Garansi Ketepatan Waktu Pabrik:** Sebaliknya, sebagai bentuk komitmen profesionalisme kami, apabila dalam waktu **3 (tiga) hari kerja dari tanggal deadline yang telah ditentukan** orderan masih belum selesai karena kendala internal workshop, maka **konsumen berhak mendapatkan biaya kompensasi keterlambatan sebesar Rp 50.000 per hari** yang dipotongkan langsung dari sisa tagihan akhir.

⚠ PERINGATAN RESMI KEAMANAN TRANSAKSI SATU PINTU:

Seluruh transaksi pembayaran DP, Pelunasan, maupun Deposit Desain **HANYA SAH** apabila ditransfer langsung ke rekening resmi badan usaha berbadan hukum:

• **BANK CENTRAL ASIA (BCA): 2833-303-856 — a/n PT ARMEY DIGITAMA NUSANTARA**

Manajemen ARMEY CUSTOM tidak bertanggung jawab atas pembayaran ke rekening perseorangan di luar rekening resmi perusahaan yang sah di atas.

Ditetapkan & Disahkan di Bandung,
PT. ARMEY DIGITAMA NUSANTARA
Direktur Utama (CEO)

Diterbitkan untuk Pelayanan Konsumen,
DIVISI MARKETING & PENJUALAN
Manajer Marketing & Hubungan Pelanggan

Ardiansyah Saputra, S.E

Rapi Adriansyah, S.Sos

Hotline: 0831-7310-3143 / 0821-2563-3154

Terima kasih atas kepercayaan, dedikasi, dan kerja sama Anda bersama ARMEY CUSTOM!