

ZALORA

Tips Memproses Pesanan di Zalora

Jun 2025





1. Perbarui inventaris Anda secara berkala di Seller Center untuk menghindari ketidaksesuaian antara jumlah stok di sistem vs jumlah stok di gudang.
2. Alokasikan stok yang cukup untuk mencegah kehabisan stok, terutama jika Anda menjual di beberapa platform *e-commerce*. Pembatalan kehabisan stok dikenakan biaya penalti.
3. Jangan lupa untuk memperbarui stok Anda di Seller Center setidaknya 1 minggu sebelum dimulainya periode penjualan



1. Periksa *backlog* pesanan Anda di Seller Center setidaknya dua kali sehari. Pemeriksaan yang lebih sering sangat disarankan selama periode kampanye.
2. Prioritaskan pemrosesan pesanan oleh yang paling tua (*first-in, first-out*).
3. Periksa status pesanan Anda sebelum pengepakan. **Jika Anda mengirimkan pesanan yang dibatalkan, sayangnya hal ini akan dianggap sebagai hadiah gratis kepada pelanggan.**



1. Pekerjakan tenaga kerja yang cukup jika volume pesanan diharapkan meningkat, terutama selama periode kampanye.
2. Latih staf baru dan yang sudah ada untuk memproses pesanan dalam jumlah besar secara efektif



1. Pastikan Anda berada di alamat penjemputan pada saat 3PL kami datang untuk mengambil paket pesanan
2. Eskalasikan ke Seller Help Desk (*input email*) atau *Account Manager* Anda segera jika 3PL tidak muncul untuk mengambil paket Anda dalam 1 hari kerja setelah status pesanan diubah menjadi *Ready to Ship*
3. Jika terjadi perubahan/masalah sistem internal, liburan gudang, atau keterlambatan pemrosesan yang diharapkan, harap beritahu ZALORA setidaknya 14 hari sebelumnya.



Harap kemas dan perbarui status pesanan Anda dari **Pending** menjadi **Ready to Ship (RTS)** dalam waktu **2x24 jam**.

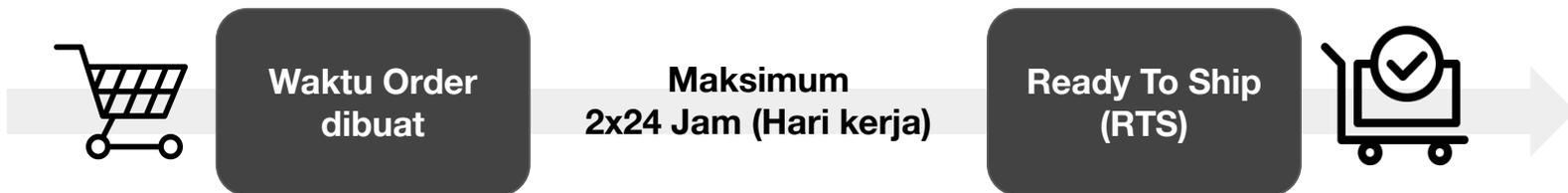
Kegagalan untuk memenuhi SLA akan mengakibatkan pembatalan pesanan otomatis dan biaya penalti pembatalan per item yang dibatalkan.

Pelanggan diperbolehkan untuk membatalkan pesanan dalam status Pending.

Periksa status pesanan di Seller Center sebelum mengemas pesanan. Jika pesanan Anda telah dibatalkan tetapi Anda melanjutkan untuk mengirimkan barang pesanan kepada pelanggan, sayangnya hal ini akan dianggap sebagai hadiah gratis

Tim Layanan Pelanggan ZALORA mengacu kepada status terakhir pesanan untuk menindaklanjuti pelanggan ketika mereka menghubungi kami.

2x24 Jam hari kerja = Waktu Status Pesanan diubah menjadi Ready to Ship - Waktu Order Dibuat (Pending)



ZALORA

Ketentuan Proses Pesanan & Penalti di Zalora



Proses Pesanan

SLA Proses Pesanan (Senin - Jumat)

Zalora memberikan kebijakan kepada Seller agar proses pengemasan & pengiriman pesanan dapat dilakukan dalam jangka waktu:

Marketplace Standard Delivery	Layanan Pengiriman	Waktu Pesanan Masuk	Batas Masa Pengemasan (RTS)	Shipped (Batal Jika order tidak updated RTS & Tidak ter-pickup)	Batal
Multi - Pickup	Reguler*	Sebelum Pukul 12.00 (00:00 - 12.00)	Hari Kerja Yang sama Maksimal Pukul 23.59	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	4 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
	Express (Next Day Delivery)**		Hari Kerja Yang sama Maksimal Pukul 17.00	2 hari sejak Pesanan Masuk	3 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
Drop Off	Reguler		Hari Kerja Yang sama Maksimal Pukul 23.59.	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	4 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
Multi - Pickup	Reguler*	Sesudah Pukul 12.00 (12:01 - 23.59)	1 Hari Sejak Pesanan Masuk Maksimal Pukul 23.59	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	
	Express (Next Day Delivery)**		1 Hari Sejak Pesanan Masuk Maksimal Pukul 12.00	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	
Drop Off	Reguler		1 Hari Sejak Pesanan Masuk Maksimal Pukul 23.59	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	

Pembatalan dapat dilakukan oleh customer jika pesanan masih berstatus Pending (Handled by Marketplace)

* Reguler : JNE, SAP, ID EXPRESS, SF EXPRESS, NINJA,SICEPAT, JNT

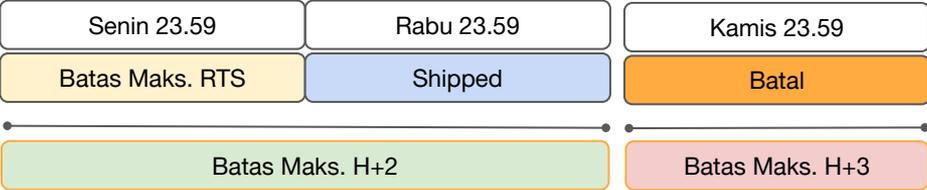
** Express : JNE NEXT DAY, SAP NEXT DAY

Proses Pesanan

Simulasi order Masuk di Hari Senin - Jumat

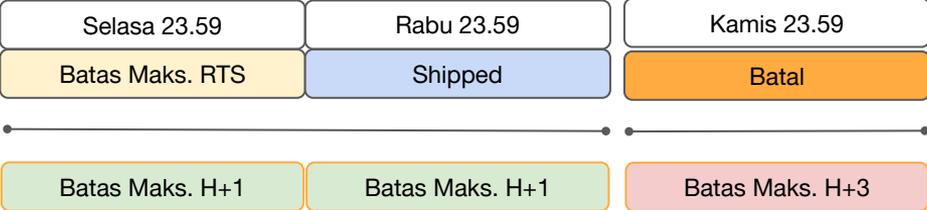
Order Masuk **sebelum** Jam 12
(00:00 - 23.59)

Senin 10.00
Pesanan Masuk



Order Masuk **Setelah** Jam 12
(12.01 - 23.59)

Senin 13.00
Pesanan Masuk



Proses Pesanan

SLA Processing Order - (Sabtu, Minggu & Libur Tanggal Merah)

Zalora memberikan kebijakan kepada Seller agar proses pengemasan & pengiriman pesanan dapat dilakukan dalam jangka waktu:

Marketplace Standard Delivery	Layanan Pengiriman	Waktu Pesanan Masuk	Batas Masa Pengemasan (RTS)	Shipped (Batal Jika order tidak updated RTS & Tidak ter-pickup)	Batal
Multi - Pickup	Reguler*	Sebelum Pukul 12.00 (00:00 - 12.00)	<i>*Maksimal Hari kerja berikutnya Pukul 12.00</i>	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	4 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
Drop Off	Reguler				
Multi - Pickup	Reguler*	Sesudah Pukul 12.00 (12:01 - 23.59)	Maksimal Hari kerja berikutnya Pukul 23.59	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	4 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
Drop Off	Reguler				

Pembatalan dapat dilakukan oleh customer jika status order berstatus Pending (Handled by Marketplace)

**Reguler : JNE, SAP, ID EXPRESS, SF EXPRESS,
NINJA, SICEPAT, JNT*

Proses Pesanan

Simulasi order Masuk di Hari Sabtu - Minggu - Libur Tanggal Merah

Order Masuk **sebelum** Jam 12
(00:00 - 23.59)

Sabtu 10.00
Pesanan Masuk



Order Masuk **setelah** Jam 12
(12.01 - 23.59)

Minggu 16.00
Pesanan Masuk



Penalti yang terdapat di Zalora

Tipe Penalti	Penjelasan Penalti	Contoh Kasus	Jumlah Penalti (IDR)
Pembatalan pesanan dikarenakan <i>Out Of Stock / Missing Item</i>	Apabila Seller tidak dapat memproses pesanan karena item yang dipesan tidak tersedia. Seller dapat membatalkan secara mandiri di Seller Center atau Seller memberikan konfirmasi melalui Seller Helpdesk sebelum batas waktu yang diberikan kepada Seller untuk memproses Order (3x24 jam.)	<ul style="list-style-type: none"> • Seller menerima order pada hari Senin (H0) • Pada hari Rabu (H+2), Seller menginformasikan melalui Seller Helpdesk bahwa order tidak dapat diproses karena stok sudah habis atau hal lainnya • Order akan di cancel karena order tidak dapat diproses lebih lanjut 	50,000/item (maximum cap 100,000/order)
Pembatalan pesanan dikarenakan <i>Delay Processing Item</i>	Apabila Seller tidak memproses ordernya lebih lanjut dan status pesanan tetap Pending hingga batas waktu yang diberikan kepada Seller untuk memproses Order (3x24 jam kerja)	<ul style="list-style-type: none"> • Seller menerima order pada hari Senin (H0). Untuk order yang baru masuk akan berstatus Pending • Dihari Selasa (H+1), Rabu (H+2) dan Kamis (H+3), Seller tidak memproses order tersebut sehingga order masih berstatus Pending • Pada hari Kamis (H+3 at 18:00), order akan tercancel 	50,000/item (maximum cap 100,000/order)
Pembatalan pesanan dikarenakan <i>Failed Pick Up</i>	Apabila status sudah berubah menjadi Ready to Ship namun paket tidak berhasil terpick-up oleh 3PL (untuk Seller Pick-Up Service) atau tracking number tidak dapat di track pada website tracker 3PL (untuk Seller Drop Off Service), hingga melebihi batas waktu Seller untuk memproses Ordernya (3x24 jam kerja sejak Order diterima)	<ul style="list-style-type: none"> • Seller menerima order pada hari Senin (H0). Untuk order yang baru masuk akan berstatus Pending • Pada hari Selasa (H+1), Seller merubah status menjadi Ready to Ship <p><u>Untuk Pick-Up Service:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hari Rabu (H+2) dan Kamis (H+3), kurir sudah datang ke lokasi Seller namun proses pickup gagal karena paket belum siap • Hari Kamis (H+3 at 18:00), order akan tercancel. <p><u>Untuk Drop Off Service:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hari Rabu (H+2) dan Kamis (H+3), tracking number yang Seller input tidak dapat dilacak • Hari Kamis (H+3 at 18:00), order akan tercancel. 	50,000/item (maximum cap 100,000/order)
Seller mengirimkan Defective Item/ Wrong Item Sent	Penalti saat seller mengirimkan produk yang cacat atau salah		50,000/item (maximum cap 100,000/order)



- 1. Cara memproses Order**
- 2. Order Notification**
- 3. Processing Order Single & Multi Order**

1. Cara memproses Order - Fulfill by Seller (FBS) & Standard Delivery

A. Fulfill By Seller (FBS)


Pesanan baru diterima melalui Seller Center (Hari 1)



Serahkan pesanan ke JNE, dan Anda akan menerima nomor AWB



Masukkan nomor AWB dan ubah status pesanan menjadi Siap dikirim (RTS)

 **Tips**
Untuk menghindari kesalahan, periksa kembali nomor AWB sebelum mengubah pesanan ke RTS

B.1. Standard Delivery - Multi (Pickup)



Ubah status pesanan menjadi Siap dikirim (RTS)



Mitra 3PL akan datang untuk mengambil pesanan dari lokasi gudang penjual. Harap jangan menitipkan pesanan ke 3PL

 **Tips**
RTS sebelum pukul 10.00 untuk pengambilan di hari yang sama



Status pesanan akan berubah secara otomatis menjadi Terkirim (maks Hari ke-2)

B.2. Standard Delivery - JNE or SAP (Drop Off)



Ubah status pesanan menjadi Siap dikirim (RTS)



Kirim pesanan ke outlet 3PL

 Setelah melakukan drop order, pastikan Seller sudah menerima carrier manifest (bukti serah terima) dari outlet atau Alfa Group

  **JNE Cashless**
Kirim pesanan ke gerai JNE terdekat

 **SAP Cashless**
Kirim pesanan ke outlet SAP atau Alfa Group Jabodetabek

Total Waktu Pemrosesan dari Pesanan Baru Diterima hingga Dikirim maksimal 3 Hari


Menyiapkan dan mengemas pesanan sesuai standar

2. Order Notification

DAILY ORDER SUMMARY REPORT

Dear <Partner Name>,

Please view the summary of the daily order report for <Partner Name>. Count of orders documented in this email is consolidated from 2017-03-13 09:00:15 to 2017-03-14 08:59:59.

Here are the order details:

Pending Orders : 2
Ready-to-Ship Orders : 4
Delivered Orders : 3
Cancelled Orders : 0
Delivery Failed Orders : 0
Returned Orders : 1

Please be reminded to address any pending orders in Seller Center. Orders are to be processed and shipped in a timely manner within the seller handling time in accordance with the commercial terms.

Kindly head over to Seller center: [Manage Your Orders](#) to have a more detailed overview of all the orders, including the cancellation and return reasons.

If you require any assistance, please feel free to submit your queries at [Seller Helpdesk](#). Thank you.

Note: This email is sent once daily. Log into your Seller Center frequently to check for pending orders.

Anda akan diberitahu tentang pesanan baru melalui email notifikasi dari ZALORA setiap hari.

Ini akan menyertakan *link* untuk membawa Anda langsung ke tab *Order Management* di Seller Center.

Seller disarankan untuk mengecek order yang masuk 2x sehari khususnya pada periode kampanye.

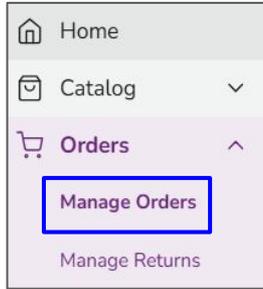
ZALORA

**Processing
Order**



Processing Order (1/4)

1 Pilih **Orders** > **Manage Orders**



2 Pilih **filter Pending** untuk melihat semua order dengan status *Pending*

3 Klik **order number**nya untuk melihat detail item yang perlu diproses di dalam order tersebut. Periksa inventaris Anda untuk memastikan stok yang cukup untuk memenuhi barang yang dipesan. Jika item kehabisan stok, klik Cancelled untuk membatalkan item yang tidak dapat dikirimkan oleh seller. Biaya penalti sebesar IDR 50,000/ item dengan maximum IDR 100,000/ order akan dikenakan kepada seller apabila melakukan pembatalan terhadap barang yang dipesan oleh customer.



Processing Order (2/4)

4 Pilih Pending order yang ingin diproses sekaligus dengan mencentang **Check Box** yang ada di samping order

5 Klik icon  dan pilih **print**

Manage Orders Import Export

[Take me to the old orders >](#)

Created

Filter created

Filter and search by order information 1-1 of 1

Status Pending × Save this filter

1 item selected

<input checked="" type="checkbox"/>	243886351	27 May 2025 14:02	COD (CashOnDelivery)	IDR 38,500.00	1	0	JNE - MARKETPLACE	
-------------------------------------	---------------------------	-------------------	----------------------	---------------	---	---	-------------------	--

Ready to ship

Cancel

Print

Pastikan Anda untuk mencetak 3 hal ini: **Print Invoice, Print Carrier Ma**

Processing Order (3/4)

- 6 Pastikan Anda untuk mencetak ***Invoice, Shipping Label.***

Print Documents ×

Please choose type of document you would like to print.

- Select all printable documents
- Stock checklist
- Picklist
- Invoice
- Shipping label

Cancel Print

- 7 Tempelkan ***Shipping Label*** dibagian paket dan pastikan kurir Anda menandatangani ***Carrier Manifest*** pada saat pengambilan barang.

Processing Order (4/4)

- 8 Apabila Seller sudah siap mengirimkan barang, Klik **Ready to Ship** untuk menginformasikan kurir bahwa barang sudah siap diambil

Manage Orders

Take me to the old orders >

Import Export

Created

Filter created

Filter and search by order information 1-1 of 1 < > ⚙️

Status Pending × Save this filter

1 item selected ...

✓	Ready to ship	27 May 2025 14:02	COD (CashOnDelivery)	IDR 38,500.00	1	0	JNE - MARKETPLAC	...
×	Cancel							
🖨️	Print							

Dokumen yang harus dimasukkan ke dalam Pesanan saat Pengiriman

1. Invoice

Masukkan Invoice ke dalam paket pengiriman

2. Ordered Product(s)

Cek kembali SKU/Size/Colour/Quality untuk mengurangi kemungkinan produk retur

3. Packaging

Use your own packaging material or purchase from ZALORA website



4. Shipping Label

Print dan tempelkan Shipping Label pada packaging pengiriman

ZALORA