



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen :BKI.PM.MKT.04
No. Revisi. : 02
Tanggal Revisi : 18 September 2023
Halaman : 1 / 7

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK RETUR / KEMBALIAN

CATATAN REVISI

No.	Tanggal	Revisi/Perubahan	Halaman
1	14 April 2022	No Revisi, Tanggal revisi & Pejabat baru untuk MR	Semua
2	18 September 2023	No Revisi, Tanggal Revisi, Pejabat baru (untuk ttd disetujui oleh), Uraian umum, Isi prosedur	Semua

Disusun oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
Ka. Bag. Marketing	Management Representative	Senior Operational Manager



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen	:BKI.PM.MKT.04
No. Revisi.	: 02
Tanggal Revisi	: 18 September 2023
Halaman	: 2 / 7

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK RETUR / KEMBALIAN

1. Tujuan.

Prosedur ini bertujuan untuk menjelaskan tata cara penanganan atas proses klaim produk retur yang disebabkan kerusakan, ketidaksesuaian spesifikasi produk dan kesalahan pengiriman.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup beberapa tahapan mulai dari penerimaan komplain hingga tindak lanjut terhadap produk retur PT. Beauty Kasatama Indonesia.

Prosedur ini mengatur tata cara untuk :

- Penerimaan complain untuk retur
- Konfirmasi produk retur kepada pelanggan
- Pengambilan / penukaran produk retur di pelanggan
- Pemeriksaan dan tindak lanjut produk retur

3. Definisi

- Produk retur adalah produk yang sudah dikirim ke pelanggan namun terjadi ketidaksesuaian sehingga harus dikembalikan (retur).
- Keluhan pelanggan atau customer complain adalah keberatan, permasalahan atau ketidaksesuaian yang diterima pelanggan / customer terhadap order yang ada.

4. Uraian Umum.

- Penanganan Produk Retur dikendalikan oleh **bagian administrasi marketing**.
- Staff bagian administrasi marketing** memiliki tanggung jawab untuk menerima permintaan produk retur pelanggan, mencatat dan meneruskan ke Manager Operasional
- Keluhan Pelanggan dapat dilakukan langsung, telepon, surat, email atau fax.
- Tanggapan terhadap keluhan pelanggan maksimal dilakukan sebelum 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal diterimanya keluhan.

4.1 Klaim / Retur Produk Penjualan (Tukar Guling)

a. Kebijakan umum :

- Jangka waktu klaim paling lama 1 bulan dari tanggal invoice.
- Harus mencantumkan/menuliskan nomor lot karton dan menyertakan foto barang yang rusak beserta nomor lot karton.
- Harus mengembalikan barang yang rusak beserta kemasan ke PT. Beauty Kasatama Indonesia.
- Klaim yang diterima adalah yang berkaitan dengan adanya kesalahan pada proses produksi yaitu:
 - Karet tidak terpasang atau tidak ada pada masker;
 - Tali tidak terpasang atau tidak ada pada masker;
 - Kondisi lain karena kesalahan proses produksi.
- Klaim yang tidak dapat diterima adalah yang berkaitan dengan *force majour* atau kerusakan yang disebabkan karena kesalahan penyimpanan di gudang pembeli, banjir, kebakaran, dll.
- Biaya pengembalian barang dari tempat *customer* ke penjual menjadi tanggung jawab *customer*, sedangkan biaya pengiriman kembali ke tempat *customer* menjadi tanggung jawab Beauty Kasatama.
- Saat tanda tangan atau paraf dokumen harus disertai dengan penulisan tanggal.



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen	:BKI.PM.MKT.04
No. Revisi.	: 02
Tanggal Revisi	: 18 September 2023
Halaman	: 3 / 7

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK RETUR / KEMBALIAN

8. Saat serah terima dokumen, masing-masing departemen terkait harus mengisi buku ekspedisi.
9. Setiap pengecualian dari Prosedur Mutu yang telah ditentukan, dapat dilakukan bila mendapat persetujuan tertulis dari Direksi.
10. Setiap pelanggaran Prosedur Mutu akan ditindak dengan tegas.

b. Prosedur :

1. Customer menghubungi Staf Penjualan untuk mengajukan klaim/retur penjualan.
2. Staff Penjualan memberikan form Permintaan Klaim/Retur (Cust) sebanyak 2 rangkap untuk diisi dan ditandatangani oleh Customer.
3. Berdasarkan permintaan Klaim/Retur (Cust) rangkap ke-1, staf Penjualan mengisi Permintaan Klaim/Retur diberi keterangan “ Tukar Guling” sebanyak 5 rangkap dan menyerahkannya ke Admin Penjualan.
4. Admin Penjualan mengecek kebijakan terkait retur.
5. Jika tidak sesuai dengan kebijakan dan klaim dapat diterima, maka Admin Penjualan menyampaikan ke Staf Penjualan untuk kemudian disampaikan ke Customer.
6. Jika klaim tidak sesuai kebijakan namun tetap dapat diterima maka harus ada otorisasi Direksi.
7. Jika klaim telah sesuai dengan kebijakan atau klaim dapat diterima dan telah terdapat otorisasi Direksi, maka Permintaan Klaim/Retur akan didistribusikan ke :
 - PKR 1 : Admin Penjualan
 - PKR 2 : Gudang Barang Jadi
 - PKR 3 : Staf Penjualan
 - PKR 4 : Accounting
 - PKR 5 : Billing
8. Staff penjualan menyampaikan ke Customer dan mengatur proses pengembalian barang.
9. Customer mengirimkan barang yang akan diretur disertai Surat Jalan ke Gudang Barang Jadi.
10. Gudang Barang Jadi bersama dengan Quality Control mengecek “apakah barang yang diterima sesuai atau tidak”. Jika sesuai maka barang dan Surat Jalan tidak diterima dan dikembalikan ke Customer. Jika telah sesuai maka Gudang Barang Jadi akan menandatangani Surat Jalan dan menerima copy Surat Jalan Customer.
11. Staff penjualan menyampaikan ke Customer dan mengatur proses pengembalian barang.
12. Customer mengirimkan barang yang akan diretur disertai Surat Jalan ke Gudang Barang Jadi.
13. Gudang Barang Jadi bersama dengan Quality Control mengecek apakah barang yang diterima sesuai atau tidak. Jika tidak sesuai maka barang dan Surat Jalan tidak diterima dan dikembalikan ke Customer. Jika telah sesuai maka Gudang Barang Jadi akan menandatangani Surat jalan dan menerima copy Surat Jalan Customer.
14. Gudang Barang Jadi membuat Bukti Penerimaan Barang Retur sebanyak 4 rangkap dan ditandatangani oleh departemen yang bersangkutan (Produksi dan Quality Control) dan disetujui oleh Kepala Produksi dan kemudian didistribusikan ke :
 - BPBR 1 : Accounting;
 - BPBR 2 : Admin Penjualan;
 - BPBR 3 : Billing;
 - BPBR 4 : Gudang Barang Jadi.
15. Saat barang pengganti tersedia untuk dikirim, Admin Penjualan membuat Surat Jalan sebanyak 6



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen	:BKI.PM.MKT.04
No. Revisi.	: 02
Tanggal Revisi	: 18 September 2023
Halaman	: 4 / 7

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK RETUR / KEMBALIAN

rangkap dan menyerahkannya ke Gudang Barang Jadi.

16. Gudang Barang Jadi menyiapkan barang.
17. Barang dikirim ke Customer beserta Surat Jalan sebanyak 6 rangkap. Customer menandatangani Surat Jalan dan menerima Surat Jalan lembar ke-1 dan 6.
18. Gudang Barang Jadi menerima Surat Jalan rangkap ke 2-5 yang telah ditandatangani Customer dan kemudian menyerahkan rangkap ke 2-4 ke Admin Penjualan. Surat Jalan rangkap ke-5 diarsip oleh Gudang Barang Jadi.
19. Admin Penjualan mendistribusikan Surat Jalan ke :
 - SJ 2 : Billing;
 - SJ 3 : Accounting;
 - SJ 4 : Admin Penjualan.
20. Admin Penjualan membuat Laporan Harian Klaim/ Retur sebanyak 2 rangkap untuk diserahkan ke Accounting (rangkap ke-1) dan diarsip (rangkap ke-2).
21. Gudang Barang Jadi meng-*update* Kartu Stok dan membuat:
 - Laporan Harian Masuk Barang – Gudang Barang Jadi;
 - Laporan Harian Surat Jalan – Gudang Barang Jadi;
 - Rekap Kartu Stok Barang Jadi.masing-masing sebanyak 2 rangkap , untuk didistribusikan ke :
 - Rangkap ke -1 : Accounting;
 - Rangkap ke -2 : Gudang Barang Jadi.

4.2 Klaim / Retur Produk Penjualan (Potong Tagihan)

a. Kebijakan umum :

1. Jangka waktu klaim paling lama 1 bulan dari tanggal invoice.
2. Harus mencantumkan /menuliskan nomor lot karton dan menyertakan foto barang yang rusak yang memperlihatkan nomor lot karton.
3. Harus mengembalikan barang yang rusak beserta kemasan ke Beauty Kasatama.
4. Klaim yang diterima adalah yang berkaitan dengan adanya kesalahan pada proses produksi yaitu:
 - Karet tidak terpasang atau tidak ada pada masker;
 - Tali tidak terpasang atau tidak ada pada masker;
 - Kondisi lain karena kesalahan proses produksi.
5. Klaim yang tidak dapat diterima adalah yang berkaitan dengan *force majour* atau kerusakan yang disebabkan karena kesalahan penyimpanan di gudang pembeli, kebakaran, dll.
6. Biaya pengembalian barang dari tempat *customer* ke penjual menjadi tanggung jawab *customer*, sedangkan biaya pengiriman kembali ke tempat *customer* menjadi tanggung jawab Beauty Kasatama.
7. Saat tanda tangan atau paraf dokumen harus disertai dengan penulisan tanggal.
8. Saat serah terima dokumen, masing-masing departemen terkait harus mengisi buku ekspedisi.
9. Setiap pengecualian dari SOP yang telah ditentukan dapat dilakukan bila mendapat persetujuan tertulis dari Direksi
10. Setiap pelanggaran SOP akan ditindak dengan tegas.



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen	:BKI.PM.MKT.04
No. Revisi.	: 02
Tanggal Revisi	: 18 September 2023
Halaman	: 5 / 7

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK RETUR / KEMBALIAN

b. Prosedur :

1. Customer menghubungi Staf Penjualan untuk mengajukan klaim/retur penjualan.
2. Staf Penjualan memberikan form Permintaan Klaim/Retur (Cust) sebanyak 2 rangkap untuk diisi dan ditandatangani oleh Customer.
3. Berdasarkan Permintaan Klaim/Retur (Cust) rangkap ke-1 , Staf Penjualan mengisi Permintaan Klaim/Retur dan diberi keterangan “Potong Tagihan” sebanyak 5 rangkap dan menyerahkannya ke Admin Penjualan.
4. Admin Penjualan mengecek kebijakan terkait dengan klaim.
5. Jika tidak sesuai dengan kebijakan dan klaim tidak dapat diterima, maka Admin Penjualan menyampaikan ke Staf Penjualan untuk kemudian disampaikan ke Customer.
6. Jika klaim tidak sesuai kebijakan namun tetap dapat diterima maka harus ada otorisasi Direksi.
7. Jika klaim telah sesuai dengan kebijakan atau klaim dapat diterima dengan otorisasi Direksi, maka Permintaan Klaim/Retur didistribusikan ke :
 - PKR 1 : Admin Penjualan.
 - PKR 2 : Gudang Barang Jadi.
 - PKR 3 : Staf Penjualan.
 - PKR 4 : Accounting.
 - PKR 5 : Billing.
8. Staff Penjualan menyampaikan ke Customer dan mengatur mengenai proses pengembalian barang.
9. Customer mengirimkan barang yang akan diretur disertai Surat Jalan ke Gudang Barang Jadi.
10. Gudang Barang Jadi Bersama dengan Quality Control mengecek apakah barang yang diterima sesuai atau tidak. Jika tidak sesuai maka barang dan Surat Jalan tidak diterima dan dikembalikan ke Customer. Jika telah sesuai maka Gudang Barang Jadi akan mendatangi Surat Jalan dan menerima copy Surat Jalan Customer.
11. Gudang Barang Jadi membuat Bukti Penerimaan Barang Retur sebanyak 4 rangkap untuk didistribusikan ke :
 - BPBR 1 : Accounting.
 - BPBR 2 : Admin Penjualan.
 - BPBR 3 : Billing.
 - BPBR 4 : Gudang Barang Jadi
12. Berdasarkan PKR dan BPBR yang diterima, Billing membuat Nota Kredit sebanyak 3 rangkap untuk didistribusikan ke :
 - Nota Kredit 1 : Customer.
 - Nota Kredit 2 : Accounting.
 - Nota Kredit 3 : Billing.
13. Customer menerbitkan Nota Retur Faktur Pajak asli dan menyerahkannya ke Billing untuk disampaikan ke Accounting.
14. Admin Penjualan membuat Laporan Harian Klaim/ Retur sebanyak 2 rangkap untuk diserahkan ke :
 - Accounting (rangkap ke-1), dan
 - diarsip (rangkap ke-2).



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen	:BKI.PM.MKT.04
No. Revisi.	: 02
Tanggal Revisi	: 18 September 2023
Halaman	: 6 / 7

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK RETUR / KEMBALIAN

5. Dokumen Terkait.

- 5.1. Manual Mutu (BKI.MM.MR.01)
- 5.2. Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (BKI.PM.MR.04)

6. Catatan Mutu.

- 6.1. Form Permintaan Klaim / Retur Customer dan Rekap (BKI.FM.MKT.05)
- 6.2. Permintaan Klaim / Retur (BKI.FM.MKT.06)
- 6.3. Surat Jalan (BKI.FM.MKT.02)**
- 6.4. Bukti Penerimaan Barang (BKI.FM.GUD.02)**
- 6.5. Nota Kredit (Finance)**
- 6.6. Laporan Harian Masuk Barang (BKI.FM.GUD.06)**
- 6.7. Laporan Harian Surat Jalan Barang Jadi (BKI.FM.GUD.05)**
- 6.8. Laporan Harian Surat Jalan Gudang Bahan (BKI.FM.GUD.08)**
- 6.9. Nota Retur Pembelian (BKI.FM.GUD.09)**
- 6.10. Data Nomor Lot Barang (BKI.FM.GUD.11)**
- 6.11. Packing List (BKI.FM.GUD.12)**
- 6.12. Laporan Harian Klaim/Retur (BKI.FM.MKT.07)**



PROSEDUR MUTU

No.Dokumen :BKI.PM.MKT.04
No. Revisi. : 02
Tanggal Revisi : 18 September 2023
Halaman : 7 / 7

JUDUL :

PENANGANAN PRODUK RETUR / KEMBALIAN

7. Isi Prosedur.

PROSEDUR	KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	REFERENSI
	<ul style="list-style-type: none">Menerima permintaan klaim/retur dari customer	<ul style="list-style-type: none">Bagian administrasi marketing	<ul style="list-style-type: none">Keluhan Pelanggan
	<ul style="list-style-type: none">Mengecek apakah permintaan sesuai dengan kebijakanMenerbitkan Form Permintaan Klaim/Retur	<ul style="list-style-type: none">Bagian administrasi marketing	<ul style="list-style-type: none">Form Permintaan Klaim/Retur
	<ul style="list-style-type: none">Customer mengembalikan barang yang di klaim/returBarang pengembalian dari customer di cek oleh tim Gudang bersama denga tim QC	<ul style="list-style-type: none">CustomerGudang Barang JadiQuality Control	<ul style="list-style-type: none">BPBR
	<ul style="list-style-type: none">Billing membuat Nota Kredit berdasarkan PKR dan BPBR (bila permintaan potong tagihan)Menyiapkan barang pengganti untuk returAdmin Penjualan membuat surat jalan untuk barang pengganti & membuat Laporan Harian Klaim/Retur	<ul style="list-style-type: none">BillingGudangAdmin marketing	<ul style="list-style-type: none">Nota KreditSurat JalanLaporan Harian Klam/Retur