

Standard Operating Procedure (SOP) Retur dan Refund Melalui E-Commerce

Latar belakang: Selain menjual produk secara langsung di toko fisik, GoBIG juga menjual produknya secara *online* melalui *e-commerce*, yakni melalui *platform* Tiktok-Tokopedia, Shopee, dan Lazada. Oleh karenanya, GoBIG juga perlu mengikuti dan mematuhi kebijakan transaksi yang berlaku dari masing-masing *platform*. Ketiga *platform* yang digunakan menyediakan layanan *refund* (pengembalian uang kepada pelanggan) dan layanan *retur* (penukaran barang kepada pelanggan). Pada dasarnya, layanan *retur* dan *refund* dari masing-masing *platform* melibatkan tim verifikator dari masing-masing *platform*, sebelum akhirnya pengajuan diterima oleh toko. Bagi transaksi yang memenuhi syarat kebijakan yang diterbitkan oleh masing-masing *platform* tersebut, GoBIG perlu memberikan layanan yang sama pada transaksi *online* yang dilakukan pelanggan.

Tujuan: SOP ini bertujuan menjadi dokumen acuan dalam mengelola pengajuan layanan *retur* dan *refund* dari masing-masing aplikasi *e-commerce* yang digunakan GoBIG.

Peran: Admin sosial media.

Cakupan: Dokumen ini mencakup proses *retur* dan *refund* melalui aplikasi *e-commerce*.

Prosedur:

1. Proses pengajuan *retur* dan *refund* melalui aplikasi akan mengikuti kebijakan yang berlaku pada masing-masing aplikasi. Apabila pelanggan mengajukan layanan *retur* dan *refund* melalui aplikasi, aplikasi kemudian akan mengirimkan notifikasi pengajuan kepada admin media sosial GoBIG, selama syarat pengajuan yang berlaku terpenuhi.
2. Secara umum, pengajuan *retur* dan *refund* pada dasarnya terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara barang yang dibeli dengan barang yang diterima oleh pelanggan. Kebijakan masing-masing aplikasi mewajibkan pelanggan melampirkan alasan dan bukti yang menunjukkan kondisi barang yang hendak ditukar. Lakukan verifikasi pengajuan dengan memastikan kesalahan pengiriman apa yang terjadi pada produknya. Lakukan konfirmasi apabila pengajuan diterima.
3. Apabila pelanggan mengajukan *retur*, hubungi pelanggan dengan menanyakan keluhan yang dirasakan pelanggan terhadap produk yang dibeli. Berikut ini ada beberapa pertanyaan umum yang dapat membantu mengetahui keluhan pelanggan:
 - a. Tanyakan apakah *size* (ukuran) tidak sesuai? minta pelanggan memberikan ukuran yang sesuai. Apabila ukuran yang dikehendaki oleh pelanggan tidak tersedia, tawarkan pelanggan dengan model yang lain.
 - b. Apakah warna yang dikirimkan tidak sesuai? minta pelanggan untuk memberikan warna yang dikehendaki.
 - c. Apakah model yang dikirimkan tidak sesuai? minta pelanggan untuk memberikan model yang dikehendaki.
4. Apabila sudah mendapatkan informasi mengenai barang yang hendak ditukar, cari ketersediaan barang yang dikehendaki oleh pelanggan. Apabila barang yang diminta tidak ada, atau stok sedang dalam keadaan kosong, tawarkan pelanggan dengan model yang lain atau tanyakan kesediaan pelanggan untuk menunggu *restock* produk yang dikehendaki.
5. Apabila sudah mendapatkan kesepakatan dengan pelanggan mengenai produk apa yang hendak ditukar pada skema *retur*. Selanjutnya minta pelanggan untuk terlebih dahulu mengirimkan produk yang sudah dibeli sebelumnya. Sampaikan bahwa ongkos kirim menjadi tanggung jawab pembeli. Selain itu, apabila pelanggan hendak menukar produk dengan barang yang memiliki harga lebih tinggi, maka pelanggan perlu membayar kekurangan uang dari harga produk sebelumnya. Akan tetapi

apabila harga barang yang ditukar lebih murah dibandingkan produk sebelumnya maka sisa uang pelanggan tidak dapat ditukarkan menjadi uang dan bersifat hangus.

6. Lakukan pemeriksaan terhadap kondisi barang yang sudah diterima. Selanjutnya lakukan *packing* terhadap barang yang hendak dikirimkan kepada pelanggan. Pengiriman barang yang ditukar hanya dilakukan apabila barang yang dibeli sebelumnya telah diterima oleh toko.
7. Lakukan pengiriman kepada pelanggan dengan ketentuan bahwa ongkos kirim ditanggung oleh pelanggan. Proses pengiriman dapat memanfaatkan layanan COD (*cash on delivery*) untuk mempermudah proses tanggungan biaya pengiriman kepada pelanggan.
8. Apabila pelanggan mengajukan pengembalian dana (*refund*), pengajuan pengembalian dana akan divalidasi oleh tim verifikator dari masing-masing *platform*. Selanjutnya apabila pengajuan diterima oleh masing-masing aplikasi, pelanggan diharuskan melakukan pengiriman barang kepada penjual. Pada saat barang diterima, lakukan pemeriksaan terhadap barang yang dikirimkan pelanggan. Apabila diperlukan untuk melakukan banding, maka ajukan banding melalui *platform* yang digunakan. Apabila tidak perlu melakukan banding, selanjutnya lakukan konfirmasi pengajuan yang diberikan oleh masing-masing *platform*. Setelah dana diterima, pelanggan dapat melakukan pembelian terhadap barang yang dikehendaki.