

Standard Operating Procedure (SOP) Retur dan Refund di Toko GoBIG

Definisi:

- **Retur** merupakan suatu proses pengembalian barang yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli, atau penukaran barang yang telah dibeli dengan barang yang sejenis.
- **Refund** merupakan suatu proses pengembalian uang yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli setelah terjadi pembatalan transaksi.

Tujuan: SOP ini bertujuan menjadi dokumen acuan dalam melayani pelanggan yang hendak melakukan refund dan retur. Secara teknis, toko memiliki kebijakan bahwa barang yang dibeli secara **langsung di toko (offline)** tidak dapat ditukar kembali dalam bentuk uang, melainkan hanya bisa ditukar menjadi produk lain yang sejenis (retur), apabila memenuhi ketentuan yang berlaku.

Peran: Kasir, Pramuniaga.

Cakupan: Dokumen ini mencakup proses penanganan permintaan penukaran barang (retur) dan pengembalian uang (refund) untuk pembelian *offline* dan *online*.

Prosedur:

1. Sambut pelanggan dengan memberikan senyum dan sapaan seperti ucapan selamat datang, selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?
2. Mulai dengan menanyakan keluhan yang dialami oleh pelanggan terhadap produk yang telah dibeli.
3. Jelaskan kepada pelanggan mengenai prosedur melakukan retur sesuai dengan aturan yang berlaku di toko. Berikut ini merupakan ketentuan layanan retur di Toko GoBIG:
 - a. Maksimal garansi retur hanya berlaku hingga 7 (tujuh hari) sejak produk dibeli. Hal ini perlu dibuktikan oleh struk/bukti pembelian. Apabila struk hilang, transaksi masih dapat dilacak pada sistem MOKA POS jika pelanggan mengingat tanggal pembelian.
 - b. (Otorisasi Khusus) Apabila transaksi sudah melebihi 7 (tujuh) hari namun kondisi barang masih dalam keadaan sangat baik, persetujuan untuk melakukan retur harus diajukan terlebih dahulu kepada pemilik toko (Kamona).
 - c. Barang yang ditukar dalam kondisi yang sempurna, tidak ada atribut yang berkurang (tali sepatu, kardus pembelian, dll), dan barang tidak kotor akibat pemakaian.
 - d. Tag dari brand diusahakan masih terdapat pada produk yang hendak dilakukan retur.
 - e. Nilai harga barang baru yang dapat ditukar adalah produk dengan nilai harga yang sama atau lebih. Apabila harga barang baru lebih mahal, maka pelanggan harus membayar selisih kekurangannya. Apabila harga barang baru lebih murah, maka sisa nilai uangnya tidak dapat dikembalikan dalam bentuk uang fisik (hangus).