 PT Indonesian Tobacco Tbk.	STANDARD OPERATING PROCEDURE	Nomor : IT/MKTG/SOP/02 Revisi : 8
	PENERIMAAN DAN PENGELUARAN BARANG RETUR	Halaman : 1 dari 2 Tanggal : 15/09/2023

1. TUJUAN

- 1.1. Untuk memberikan prosedur dan tanggung jawab dalam penerimaan, pengeluaran dan pencatatan barang retur dari pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Prosedur ini menjelaskan dari proses penerimaan barang retur dari pelanggan sampai dengan proses penyerahan barang retur ke departemen PPIC.

3. DEFINISI

- 3.1. PIC adalah Person in Charge atau orang yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam departemen.
- 3.2. GBJ adalah singkatan dari Gudang Barang Jadi.
- 3.3. PPIC adalah singkatan dari Production Planner and Inventory Control.

4. TANGGUNG JAWAB


- 4.1. Staf Marketing dan Staf GBJ bertanggung jawab untuk memastikan jumlah dan jenis barang retur yang tertulis di surat jalan retur dari pelanggan dan diserahkan kepada Staf PPIC untuk ditindaklanjuti.

5. URAIAN

PENERIMAAN BARANG RETUR

- 5.1. Manager/PIC Marketing mendapat informasi dari pelanggan bahwa adanya barang yang akan direturkan melalui whatsapp, telepon, email atau faksimili dengan ketentuan bahwa barang yang akan dikembalikan merupakan barang cacat asal dan tidak lebih dari 7 hari setelah barang diterima di Gudang Agen.
- 5.2. Staf Marketing berkoordinasi dengan Manager/PIC Marketing terkait penerimaan barang retur yang akan diambil oleh Pengemudi dan Asisten Pengemudi via ekspedisi atau dikirim langsung oleh pelanggan.
- 5.3. Staf Marketing dan Staf GBJ mengecek jumlah dan jenis barang retur yang telah diambil oleh Pengemudi dan Asisten Pengemudi via ekspedisi atau dikirim langsung oleh pelanggan berdasarkan "Surat Jalan dari Pelanggan (IT/MKTG/ITE/11)".
- 5.4. Staf Marketing membuat "Bukti Serah Terima Barang Retur (IT/MKTG/FR/19)" pada program SAP dan ditandatangani oleh Manager/PIC Marketing, Staf GBJ dan Staf PPIC. Salinan "Bukti Serah Terima Barang Retur (IT/MKTG/FR/19)" diarsip untuk Departemen Marketing dan Departemen PPIC.

Disiapkan oleh : Jabatan : Staf Marketing	Disetujui oleh : Jabatan : Manager/PIC Marketing
--	---

 PT Indonesian Tobacco Tbk.	STANDARD OPERATING PROCEDURE	Nomor : IT/MKTG/SOP/02
	PENERIMAAN DAN PENGELUARAN BARANG RETUR	Revisi : 8 Halaman : 2 dari 2 Tanggal : 15/09/2023

PENGELUARAN BARANG RETUR

5.5. Staf Marketing dan Staf GBJ menyerahkan barang retur disertai dengan “Bukti Serah Terima Barang Retur (IT/MKTG/FR/19)” kepada Staf PPIC untuk ditindaklanjuti.

PENCATATAN BARANG RETUR

- 5.6. Staf Marketing berkoordinasi dengan Manager/PIC Marketing untuk dilakukan penggantian barang retur atau pemotongan piutang pelanggan.
- 5.7. Staf Marketing membuat dan menyerahkan “AR Credit Note” (IT/MKTG/FR/10) kepada Departemen Finance&Accounting untuk ditindaklanjuti, jika dilakukan pemotongan piutang pelanggan.
- 5.8. Staf Marketing membuat “Production Request Order (IT/MKTG/FR/02)”, “Surat Jalan (IT/MKTG/FR/04)”, “Faktur (IT/MKTG/FR/05)”, jika dilakukan penggantian retur.

6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT

- | | |
|--------------------------------------|----------------|
| 6.1. Production Request Order | IT/MKTG/FR/02 |
| 6.2. Surat Jalan | IT/MKTG/FR/04 |
| 6.3. Faktur | IT/MKTG/FR/05 |
| 6.4. AR Credit Note | IT/MKTG/FR/10 |
| 6.5. Bukti Serah Terima Barang Retur | IT/MKTG/FR/19 |
| 6.6. Surat Jalan dari Pelanggan | IT/MKTG/ITE/11 |

Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :
Jabatan : Staf Marketing	Jabatan : Manager/PIC Marketing