

# **STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)**

## **PENANGANAN RETUR DAN KELUHAN KLIEN**

**PT Nusantara Footwear Manufacturing**

### **1. Tujuan**

SOP Penanganan Retur dan Keluhan Klien ini bertujuan untuk mengatur proses penerimaan, penanganan, dan penyelesaian retur serta keluhan klien secara cepat, terstruktur, dan profesional guna menjaga hubungan kerja sama dan kualitas layanan perusahaan.

### **2. Ruang Lingkup**

SOP ini berlaku untuk seluruh aktivitas penanganan retur produk sepatu dan keluhan klien yang berkaitan dengan kualitas, jumlah, atau ketidaksesuaian spesifikasi produk.

### **3. Definisi**

- **Retur Produk** adalah pengembalian produk oleh klien.
- **Keluhan Klien** adalah laporan ketidakpuasan klien.
- **Tindakan Korektif** adalah langkah perbaikan atas masalah.

### **4. Pihak yang Bertanggung Jawab**

- Divisi Operasional & Produksi
- Divisi Quality Control
- Divisi Customer Service / Account Management

## **5. Prosedur Penanganan Retur dan Keluhan**

### **5.1 Penerimaan Keluhan**

1. Keluhan diterima melalui saluran resmi.
2. Data keluhan dicatat secara lengkap.
3. Keluhan diklasifikasikan berdasarkan tingkat urgensi.

### **5.2 Pemeriksaan Retur**

1. Produk retur diperiksa oleh tim terkait.
2. Penyebab ketidaksesuaian dianalisis.
3. Hasil pemeriksaan didokumentasikan.

### **5.3 Tindakan Perbaikan**

1. Tindakan korektif ditetapkan berdasarkan hasil analisis.
2. Perbaikan dilakukan sesuai kesepakatan dengan klien.
3. Progres penyelesaian diinformasikan kepada klien.

## **6. Evaluasi dan Pencegahan**

1. Data retur dan keluhan dievaluasi secara berkala.
2. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan proses produksi.
3. Pencegahan dilakukan untuk menghindari masalah serupa.

## **7. Dokumen Terkait**

- Form Keluhan Klien
- Laporan Retur Produk
- Laporan Tindakan Korektif

## **8. Ketentuan Tambahan**

1. Penanganan keluhan wajib dilakukan secara profesional.
2. Retur tanpa bukti pendukung dapat ditolak.
3. Setiap keluhan dicatat sebagai bahan evaluasi.

## **9. Penutup**

SOP Penanganan Retur dan Keluhan Klien ini menjadi pedoman dalam menjaga kepuasan klien. Dengan penanganan yang tepat, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan produk.