

# STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

## PENANGANAN RETUR DAN BARANG RUSAK

PT Nusantara Footwear Manufacturing

### 1. Tujuan

SOP Penanganan Retur dan Barang Rusak ini bertujuan untuk mengatur proses penerimaan, pencatatan, dan tindak lanjut terhadap produk sepatu yang dikembalikan oleh klien atau mengalami kerusakan selama penyimpanan dan pengiriman.

### 2. Ruang Lingkup

SOP ini mencakup penanganan retur produk dari klien, barang rusak di gudang, serta kerusakan yang terjadi selama proses distribusi.

### 3. Definisi

- **Retur Produk** adalah pengembalian produk oleh klien.
- **Barang Rusak** adalah produk yang mengalami kerusakan fisik.
- **Investigasi Retur** adalah analisis penyebab retur.

### 4. Pihak yang Bertanggung Jawab

- Divisi Logistik & Gudang
- Divisi Quality Control
- Divisi Produksi
- Divisi Finance & Accounting

## **5. Jenis Retur dan Kerusakan**

1. Retur akibat cacat produksi.
2. Retur akibat kesalahan pengiriman.
3. Kerusakan saat penyimpanan.
4. Kerusakan selama pengiriman.

## **6. Prosedur Penanganan Retur**

### **6.1 Penerimaan Retur**

1. Retur diterima dengan dokumen pendukung.
2. Kondisi barang diperiksa.
3. Retur dicatat dalam sistem.

### **6.2 Investigasi dan Tindak Lanjut**

1. Penyebab retur dianalisis.
2. Produk diputuskan untuk rework atau scrap.
3. Divisi terkait diinformasikan.

## **7. Penanganan Barang Rusak di Gudang**

1. Barang rusak dipisahkan.
2. Dilaporkan ke atasan.
3. Tindakan perbaikan dilakukan.

## **8. Dokumentasi dan Pelaporan**

1. Data retur direkap.
2. Laporan disusun berkala.
3. Data digunakan untuk evaluasi.

## **9. Dokumen Terkait**

- Form Retur Barang
- Laporan Barang Rusak
- Laporan Investigasi Retur

## **10. Penutup**

SOP Penanganan Retur dan Barang Rusak ini menjadi pedoman dalam menjaga kualitas layanan dan akurasi pengelolaan barang di PT Nusantara Footwear Manufacturing.