

# STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

## PENANGANAN RETUR DAN KLAIM KE VENDOR

PT Nusantara Footwear Manufacturing

### 1. Tujuan

SOP Penanganan Retur dan Klaim ke Vendor ini bertujuan untuk mengatur proses pengembalian bahan baku dan pengajuan klaim kepada vendor apabila bahan baku yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi, kualitas, atau jumlah yang disepakati.

### 2. Ruang Lingkup

SOP ini mencakup seluruh aktivitas retur bahan baku dan pengajuan klaim terhadap vendor pemasok material produksi sepatu.

### 3. Definisi

- **Retur** adalah pengembalian bahan baku kepada vendor.
- **Klaim** adalah tuntutan penggantian atau perbaikan.
- **Barang Tidak Sesuai** adalah material yang tidak memenuhi standar.

### 4. Pihak yang Bertanggung Jawab

- Divisi Procurement & Purchasing
- Divisi Quality Control
- Divisi Gudang
- Vendor

## **5. Prosedur Penanganan Retur**

### ***5.1 Identifikasi Barang Tidak Sesuai***

1. QC melakukan pemeriksaan bahan baku.
2. Ketidaksesuaian dicatat dan didokumentasikan.
3. Barang bermasalah dipisahkan dari stok.

### ***5.2 Pengajuan Retur dan Klaim***

1. Procurement menghubungi vendor terkait.
2. Dokumen klaim disiapkan.
3. Retur diajukan sesuai kesepakatan.

## **6. Tindak Lanjut Retur**

1. Vendor menindaklanjuti klaim.
2. Penggantian atau perbaikan dilakukan.
3. Status klaim dimonitor hingga selesai.

## **7. Pencatatan dan Dokumentasi**

1. Retur dicatat dalam sistem persediaan.
2. Dokumen klaim diarsipkan.
3. Dampak terhadap produksi dievaluasi.

## **8. Dokumen Terkait**

- Laporan QC
- Form Retur Barang
- Bukti Pengiriman Retur
- Konfirmasi Vendor

## **9. Ketentuan Tambahan**

1. Retur harus diajukan tepat waktu.
2. Vendor wajib bertanggung jawab.
3. Retur berulang menjadi bahan evaluasi vendor.

## **10. Penutup**

SOP Penanganan Retur dan Klaim ke Vendor ini menjadi pedoman dalam menjaga kualitas bahan baku dan hubungan kerja sama dengan vendor. Penanganan retur yang baik mendukung kelancaran produksi sepatu.