

SOP Retur Produk di Luar Marketplace

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0197

Tanggal Terbit: 20/07/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan standar penanganan retur produk di luar marketplace untuk memastikan proses yang tertib, transparan, dan sesuai kebijakan perusahaan.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan pedoman yang jelas, sistematis, dan terstandarisasi dalam proses penanganan retur produk yang dilakukan di luar platform marketplace. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan bahwa setiap pengajuan retur pelanggan ditangani secara adil, transparan, dan efisien, sekaligus menjaga reputasi perusahaan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya SOP ini, diharapkan seluruh pihak yang terlibat dapat memahami alur kerja, tanggung jawab, serta dokumen yang diperlukan sehingga meminimalkan kesalahan, potensi sengketa, dan kerugian bagi perusahaan.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh aktivitas pengajuan, verifikasi, persetujuan, hingga penyelesaian retur produk yang dilakukan secara langsung antara pelanggan dan perusahaan tanpa melalui perantara marketplace. Ruang lingkup mencakup semua jenis produk yang dijual oleh perusahaan, baik barang fisik maupun produk tertentu dengan ketentuan khusus, selama memenuhi syarat retur yang ditetapkan. SOP ini berlaku bagi tim Customer Service, Gudang, Quality Control, Keuangan, serta manajemen terkait yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan retur.

Definisi

Istilah	Definisi
Retur Produk	Proses pengembalian barang dari pelanggan kepada perusahaan karena alasan tertentu seperti cacat, kesalahan pengiriman, atau ketidaksesuaian pesanan.
Pelanggan	Individu atau entitas yang melakukan pembelian produk langsung dari perusahaan tanpa melalui marketplace.
Customer Service	Tim yang bertanggung jawab menerima, memproses, dan menindaklanjuti keluhan atau permintaan retur dari pelanggan.

Istilah	Definisi
Quality Control	Tim yang bertugas melakukan pemeriksaan terhadap kondisi barang yang diretur untuk menentukan kelayakan pengembalian.
Formulir Retur	Dokumen resmi yang digunakan untuk mencatat detail permintaan retur dari pelanggan.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Customer Service	Menerima permintaan retur, melakukan verifikasi awal, memberikan informasi kepada pelanggan, serta menginput data ke sistem.
Tim Gudang	Menerima barang retur, mencatat kondisi fisik barang, dan menyerahkan ke tim Quality Control untuk pemeriksaan lanjutan.
Quality Control	Melakukan pemeriksaan kualitas barang yang diretur dan memberikan rekomendasi terkait kelayakan retur.
Tim Keuangan	Memproses pengembalian dana atau penggantian produk sesuai keputusan yang telah disetujui.
Manajemen	Melakukan pengawasan dan memberikan persetujuan akhir untuk kasus retur tertentu yang memerlukan eskalasi.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan Permintaan Retur

Tahap awal dalam proses retur di mana pelanggan mengajukan permintaan pengembalian produk melalui kanal resmi perusahaan.

- Pelanggan menghubungi Customer Service melalui email, telepon, atau kanal komunikasi resmi lainnya dengan menyertakan bukti pembelian.
- Customer Service mencatat detail keluhan pelanggan termasuk alasan retur, tanggal pembelian, dan kondisi barang.
- Customer Service memberikan informasi awal terkait kebijakan retur perusahaan, termasuk syarat dan batas waktu pengajuan retur.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 2: Verifikasi Permintaan Retur

Tahap verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa permintaan retur memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

1. Customer Service memeriksa kelengkapan dokumen seperti invoice, foto produk, dan deskripsi kerusakan.
2. Melakukan pengecekan apakah permintaan retur masih dalam batas waktu yang diperbolehkan.
3. Menentukan apakah kasus retur memenuhi kriteria yang ditetapkan perusahaan seperti cacat produksi atau kesalahan pengiriman.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 3: Persetujuan dan Instruksi Pengiriman

Tahap pemberian keputusan awal terhadap permintaan retur serta instruksi kepada pelanggan terkait pengiriman barang.

1. Customer Service memberikan keputusan awal berupa persetujuan atau penolakan berdasarkan hasil verifikasi.
2. Jika disetujui, pelanggan diberikan instruksi pengiriman barang retur beserta alamat tujuan dan ketentuan pengemasan.
3. Customer Service mencatat nomor resi pengiriman yang diberikan pelanggan untuk pelacakan.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 4: Penerimaan dan Pemeriksaan Barang

Tahap ini melibatkan penerimaan fisik barang retur dan pemeriksaan kualitas untuk menentukan kelayakan.

1. Tim Gudang menerima barang retur dan mencocokkan dengan data retur yang tercatat.
2. Barang diserahkan kepada tim Quality Control untuk dilakukan pemeriksaan kondisi fisik dan fungsi produk.
3. Quality Control menyusun laporan hasil pemeriksaan dan memberikan rekomendasi apakah retur diterima atau ditolak.

Penanggung Jawab: Gudang dan Quality Control

Tahap 5: Keputusan Akhir dan Penyelesaian Retur

Tahap penentuan keputusan akhir serta pelaksanaan pengembalian dana atau penggantian produk.

1. Manajemen atau pihak berwenang meninjau hasil laporan QC dan memberikan keputusan final.
2. Tim Keuangan memproses pengembalian dana atau penggantian barang sesuai keputusan yang disetujui.
3. Customer Service menginformasikan hasil akhir kepada pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan atas penyelesaian yang diberikan.

Penanggung Jawab: Manajemen, Keuangan, Customer Service

Tahap 6: Pencatatan dan Evaluasi Retur

Tahap dokumentasi dan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan dan produk.

1. Seluruh data retur diinput ke dalam sistem untuk keperluan pelaporan dan analisis.
2. Tim terkait melakukan evaluasi berkala terhadap penyebab retur untuk perbaikan produk atau proses.
3. Manajemen menyusun laporan bulanan terkait tren retur dan rekomendasi peningkatan layanan.

Penanggung Jawab: Customer Service dan Manajemen

Dokumen Terkait

- Formulir Permintaan Retur Produk
- Checklist Verifikasi Retur
- Berita Acara Penerimaan Barang Retur
- Laporan Hasil Pemeriksaan Quality Control
- Bukti Pengembalian Dana

Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Kebijakan Internal Perusahaan terkait Pengembalian Barang