

SOP Penanganan Retur dan Refund

Kategori: Customer Service

No. Dokumen: SOP-0084

Tanggal Terbit: 20/04/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Prosedur standar penanganan pengembalian barang (retur) dan pengembalian dana (refund) secara efektif, transparan, dan sesuai regulasi di Indonesia.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang jelas, sistematis, dan terstandarisasi dalam menangani proses retur barang dan refund kepada pelanggan. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap permintaan pelanggan ditangani secara cepat, adil, transparan, dan sesuai dengan kebijakan perusahaan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk meminimalkan potensi kerugian perusahaan akibat kesalahan penanganan retur, menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta memastikan seluruh proses terdokumentasi dengan baik untuk keperluan audit dan evaluasi berkelanjutan.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja yang terlibat dalam proses penanganan retur dan refund, termasuk divisi customer service, gudang/logistik, keuangan, dan quality control. Prosedur ini mencakup seluruh tahapan mulai dari penerimaan permintaan retur/refund dari pelanggan, verifikasi kelayakan, pemeriksaan kondisi barang, persetujuan internal, hingga proses pengembalian dana atau penggantian barang. SOP ini berlaku untuk seluruh jenis produk yang dijual oleh perusahaan baik melalui kanal offline maupun online, serta mencakup transaksi yang dilakukan oleh individu maupun badan usaha.

Definisi

Istilah	Definisi
Retur	Proses pengembalian barang oleh pelanggan kepada perusahaan karena alasan tertentu seperti cacat, tidak sesuai pesanan, atau kerusakan.
Refund	Proses pengembalian dana kepada pelanggan atas transaksi yang dibatalkan atau barang yang dikembalikan.

Istilah	Definisi
Customer Service	Unit kerja yang bertanggung jawab menerima, mencatat, dan menindaklanjuti keluhan atau permintaan pelanggan.
Quality Control	Unit kerja yang bertugas melakukan pemeriksaan kualitas barang yang diretur untuk menentukan kelayakan penggantian atau refund.
Form Retur	Dokumen resmi yang digunakan untuk mencatat detail permintaan retur dari pelanggan.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Customer Service	Menerima permintaan retur/refund, melakukan verifikasi awal, memberikan informasi kepada pelanggan, dan mencatat seluruh proses dalam sistem.
Tim Gudang/Logistik	Menerima barang retur, melakukan pencatatan fisik, dan memastikan barang tersimpan dengan baik untuk proses inspeksi.
Quality Control	Melakukan inspeksi terhadap barang yang diretur untuk menentukan kondisi dan kelayakan penggantian atau refund.
Tim Keuangan	Memproses pengembalian dana sesuai dengan hasil persetujuan dan memastikan transaksi tercatat dengan benar.
Manajer Operasional	Memberikan persetujuan akhir terhadap kasus retur/refund tertentu dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP.

Prosedur

Tahap 1: Penerimaan Permintaan Retur/Refund

Tahap awal di mana perusahaan menerima permintaan dari pelanggan terkait retur barang atau refund dana.

- Customer Service menerima permintaan melalui kanal resmi seperti email, telepon, atau sistem tiket.
- Mencatat detail permintaan pelanggan termasuk nomor transaksi, tanggal pembelian, dan alasan retur/refund.
- Memberikan informasi awal kepada pelanggan terkait syarat dan ketentuan retur/refund yang berlaku.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 2: Verifikasi Kelayakan Retur/Refund

Tahap verifikasi untuk memastikan bahwa permintaan pelanggan memenuhi syarat yang telah ditetapkan perusahaan.

1. Memeriksa apakah permintaan masih dalam batas waktu retur yang diperbolehkan.
2. Memastikan alasan retur sesuai dengan kebijakan perusahaan (cacat, salah kirim, dll).
3. Melakukan validasi dokumen pendukung seperti foto produk atau bukti transaksi.

Penanggung Jawab: Customer Service

Tahap 3: Penerimaan dan Pemeriksaan Barang Retur

Tahap penerimaan barang dari pelanggan dan pemeriksaan kondisi fisik oleh tim terkait.

1. Tim gudang menerima barang retur dan mencatat kondisi awal saat diterima.
2. Quality Control melakukan inspeksi untuk memastikan kondisi barang sesuai dengan klaim.
3. Menyusun laporan hasil inspeksi sebagai dasar keputusan selanjutnya.

Penanggung Jawab: Gudang dan Quality Control

Tahap 4: Persetujuan Retur/Refund

Tahap pengambilan keputusan berdasarkan hasil verifikasi dan inspeksi barang.

1. Meninjau laporan inspeksi dan dokumen pendukung lainnya.
2. Menentukan apakah permintaan disetujui atau ditolak.
3. Menginformasikan hasil keputusan kepada pelanggan secara resmi.

Penanggung Jawab: Manajer Operasional

Tahap 5: Proses Refund atau Penggantian Barang

Tahap pelaksanaan pengembalian dana atau pengiriman barang pengganti kepada pelanggan.

1. Tim keuangan memproses refund sesuai metode pembayaran awal pelanggan.
2. Alternatifnya, tim logistik mengirimkan barang pengganti kepada pelanggan.
3. Mengirimkan konfirmasi kepada pelanggan bahwa proses telah selesai.

Penanggung Jawab: Keuangan dan Logistik

Tahap 6: Pencatatan dan Evaluasi

Tahap akhir untuk dokumentasi dan evaluasi proses guna peningkatan kualitas layanan.

1. Mencatat seluruh proses retur/refund dalam sistem perusahaan.
2. Melakukan analisis penyebab retur untuk perbaikan produk atau layanan.
3. Menyusun laporan berkala untuk manajemen.

Dokumen Terkait

- Form Permintaan Retur
- Kebijakan Retur dan Refund Perusahaan
- Laporan Inspeksi Quality Control
- Bukti Transaksi dan Pembayaran
- Laporan Evaluasi Retur

Referensi

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia terkait Perlindungan Konsumen
- Standar ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu