

## LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



### PT CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Manufacture : Jl. Industri III No. 5, Utama, Cimahi  
Showroom : Jl. HMS Mintareja Sarjana Hukum, Baros, Cimahi  
Phone : (022) 6031900  
Website : [www.chitose.id](http://www.chitose.id)

#### PROSEDUR

#### RETUR & PENGGANTIAN BARANG

No. Dokumen : MKT.P.6

Revisi : N

Tgl.Efektif : 14 Mei 2025

#### PENYUSUN

#### YANG MENYETUJUI


Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
A.Muhtaromi	Kabag Warehouse Expedisi		Lukito A.	Mgt SLS Dist	

#### DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

1.

DISTRIBUSI SALINAN TERKENDALI MELALUI PORTAL CHITOSE

[www.portal.chitose-indonesia.com](http://www.portal.chitose-indonesia.com)

	<b>PROSEDUR RETUR &amp; PENGGANTIAN BARANG</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Kabag. Ekspedisi	N	Mgr SLS Dist	14 Mei 2025

## 1. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur proses administrasi penggantian barang yang diajukan dari pelanggan baik berupa barang jadi maupun komponen, hingga barang pengganti diterima oleh pelanggan.

## 2. TUJUAN


- 2.1. Untuk melindungi asset perusahaan.
- 2.2. Menciptakan tertib administrasi dengan menggunakan aplikasi Sistem SAP, sehingga memudahkan proses pencatatan dan penelusuran bukti-bukti transaksi.

## 3. DEFINISI

- 3.1. **Pelanggan**  
Pihak yang menerima produk dari PT. Chitose Internasional Tbk, baik yang berstatus sebagai pihak di luar (eksternal), maupun didalam (internal) PT. Chitose Internasional Tbk.
- 3.2. **Formulir Keluhan Pelanggan**  
Formulir yang di pakai untuk menyampaikan keluhan oleh pelanggan yang bisa berupa keluhan untuk permintaan penggantian atau servis
- 3.3. **Surat Pengantar Penggantian**  
Formulir yang digunakan sebagai bukti yang sah untuk mengeluarkan barang retur dari PT. Chitose Internasional Tbk kepada pelanggan
- 3.4. **Sponsorship**  
Bantuan berupa produk dan atau layanan yang diberikan perusahaan kepada pihak tertentu sebagai bagian dari strategi promosi
- 3.5. **Sumbangan/ CSR**  
adalah pemberian dari Perusahaan yang berbentuk produk yang diberikan dengan sukarela dengan tanpa adanya biaya kepada orang atau Lembaga
- 3.6. **Sampel**  
adalah produk yang diberikan kepada konsumen atau Lembaga dengan tanpa biaya untuk dicoba sebelum melakukan pembelian atau diuji sebelum dilakukan produksi secara massal.
- 3.7. **Display atau Pameran**  
adalah Produk yang diperlihatkan saat acara pameran dengan tampilan yang menarik untuk menunjukkan visual produk secara langsung kepada pengunjung atau calon pembeli saat pameran berlangsung

## 4. KETENTUAN UMUM


- 4.1. Prosedur penggantian barang ini berlaku untuk semua penggantian produk yang diajukan oleh pelanggan ke internal PT. Chitose.
- 4.2. Prosedur ini merupakan tindak lanjut dari prosedur penanganan komplain apabila hasil keputusan internal adalah untuk semua penggantian barang
- 4.3. Prosedur penggantian ini berlaku untuk penggantian barang jadi, ½ jadi dan komponen.

	<b>PROSEDUR RETUR &amp; PENGGANTIAN BARANG</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Kabag. Ekspedisi	N	Mgr SLS Dist	14 Mei 2025

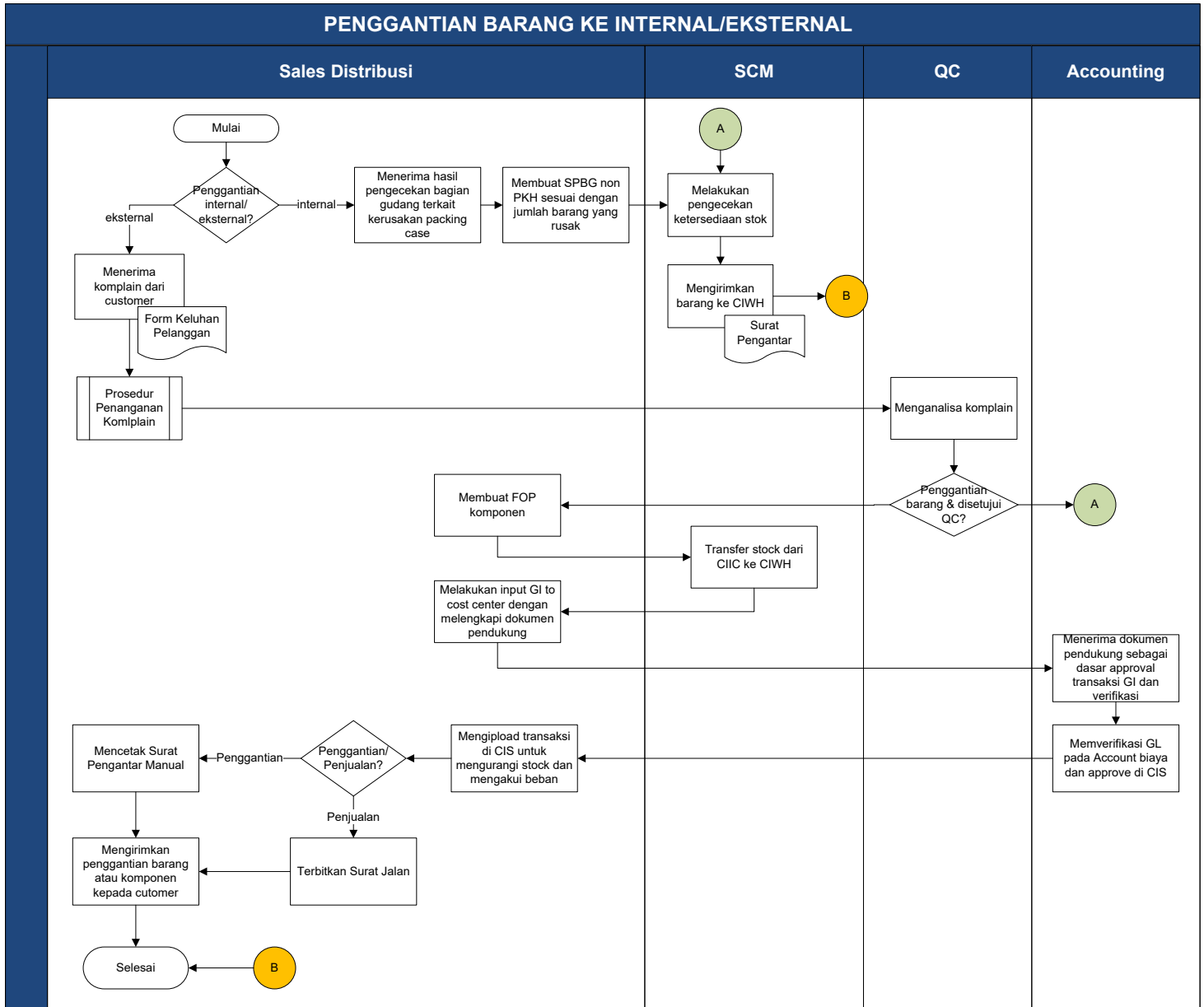
- 4.4. Prosedur penggantian ini berlaku untuk semua pengantian yang diakui sebagai biaya maupun ditagihkan.
- 4.5. Penggantian produk yang tidak sesuai (cacat) yang masih masuk dalam ketentuan garansi, akan masuk dalam penggantian yang tidak ditagihkan.
- 4.6. Keluhan Pelanggan akan ditangani oleh bagian ekspor untuk penjualan internasional dan bagian ASS untuk penjualan lokal, sedangkan verifikasi terhadap tindakan yang akan diberikan (perbaikan/ penggantian) akan dilakukan oleh bagian after sales servis (ASS) dengan rekomendasi dari bagian QC.
- 4.7. Penggantian produk yang tidak ditagihkan lainnya yaitu : sponsorship, sampel, CSR, Display atau pameran dll, harus atas persetujuan dari direksi bagian yang mengajukan.
- 4.8. Dokumen wajib yang perlu ada saat proses Retur atau Penggantian Barang :
  - 4.8.1. Formulir Keluhan Pelanggan
  - 4.8.2. SPBG
  - 4.8.3. Bukti Good Issue
  - 4.8.4. Surat Jalan

## 5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Direktur bertanggung jawab melakukan persetujuan terhadap semua permintaan yang diajukan oleh bagian didirektoratnya
- 5.2. Manager departemen bertanggung jawab terhadap
  - 5.2.1. Semua pengajuan peggantian yang diajukan dibagiannya
  - 5.2.2. Memastikan semua pengajuan sudah melalui proses verifikasi dibagiannya
  - 5.2.3. Memastikan bahwa proses administrasi secara system aplikasi SAP dilakukan
- 5.3. Kabag & Staff Warehouse & Expedisi bertanggung jawab :
  - 5.3.1. Memastikan Pengajuan Penggantian sudah diajukan lewat aplikasi system SAP
  - 5.3.2. Memastikan Proses administrasi dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku.

	<b>PROSEDUR RETUR &amp; PENGGANTIAN BARANG</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Kabag. Ekspedisi	N	Mgr SLS Dist	14 Mei 2025


## 6. DIAGRAM PROSES



	<b>PROSEDUR RETUR &amp; PENGGANTIAN BARANG</b>	<b>Direvisi Oleh</b>	<b>Revisi</b>	<b>Disetujui oleh</b>	<b>Tgl. Efektif</b>
		<b>Kabag. Ekspedisi</b>	<b>N</b>	<b>Mgr SLS Dist</b>	<b>14 Mei 2025</b>

## 7. Prosedur Detail (Penjelasan Diagram Proses Secara Lengkap)

<b>Penjelasan Detail</b>	<b>PIC</b>	<b>Indikator Kinerja</b>
<b>7.1. Permintaan penggantian ke Internal</b>		
7.1.1. Menerima hasil pengecekan team warehouse terkait kerusakan packing case	ASS	
7.1.2. Membuat SPBG non PKH sesuai dengan jumlah barang yang rusak dengan melampirkan bukti dokumentasi	ASS	
7.1.3. Melakukan pengecekan ketersediaan stock	SCM	
7.1.4. Apabila ada stock, maka lakukan Good Issue sebagai biaya klaim	SCM	
7.1.5. Mengirimkan barang ke CIWH menggunakan Surat Pengantar	SCM	
<b>7.2. Permintaan penggantian ke Eksternal</b>		
7.2.1. Menerima komplain dari customer berupa Form Keluhan Pelanggan	ASS	
7.2.2. Menindaklanjuti komplain sesuai dengan Prosedur Penanganan Komplain	ASS, QC	
7.2.3. Apabila keputusan dari tindak lanjut komplain adalah penggantian barang, maka membuat SPBG non PKH	ASS	
7.2.4. Melakukan pengecekan stock	SCM	

	<b>PROSEDUR RETUR &amp; PENGGANTIAN BARANG</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Kabag. Ekspedisi	N	Mgr SLS Dist	14 Mei 2025

- 7.2.5. Apabila ada stock, maka transfer dari SLoc CIIC ke CIWH. Jika tidak ada, maka :
- a. Jika disetujui oleh QC, maka SCM membuat FOP komponen
  - b. Jika tidak disetujui oleh QC, maka sales membuat FOP komponen, untuk kemudian diterima dan ditransfer dari CIIC ke CIWH oleh bagian SCM
- 7.2.6. Saat akan mengirimkan komponen ke customer, tentukan apakah barang yang diminta merupakan penggantian atau penjualan
- a. Jika penggantian, maka lakukan langkah berikut :

1. Melakukan input GI to cost centre di CIS atas komponen yang akan dikeluarkan dilengkapi dengan dokumen pendukung (Komplain Customer/Memo Internal, dll) melalui email (nomor goods issue yang di CIS)

CHK	DOC_STATUS	DOC_NUMBER	NOTRANS	TGL_REQUEST	NOTE	DEPARTEMEN	COSTCENTER
<input type="checkbox"/>	SUBMIT		GFT-2503013	2025-03-13	SP REWARD KRY PENSIUN/202503016/179(SAH&SUH)	SALES	SD_CINT

2. Menerima dokumen pendukung sebagai dasar approval transaksi Good Issue, melakukan verifikasi antara permintaan dengan yang diinput pada CIS

<input type="checkbox"/>	APPROVE		GFT-2503004	2025-02-25	SP SAMPLE	SALES	SD_CINT
--------------------------	---------	--	-------------	------------	-----------	-------	---------

3. Melakukan verifikasi GL pada Account biaya dan approve di CIS

4. Mengupload transaksi di CIS untuk mengurangi stock dan mengakui beban

<input type="checkbox"/>	UPLOAD	4911974103	GFT-2502012	2025-02-18	SAMPLE	SALES	SD_CINT
--------------------------	--------	------------	-------------	------------	--------	-------	---------

5. Setelah status upload akan muncul nomor transaksi 49XXXXXX yang akan digunakan untuk mencetak surat pengantar manual
6. Hanya surat jalan manual yang terdapat nomor transaksi 49XXXXXX yang boleh dikeluarkan ke pihak angkutan

SCM


Sales, SCM

Staff Warehouse &  
Ekspedisi

Accounting

Accounting

Staff Warehouse &  
Ekspedisi

	<b>PROSEDUR RETUR &amp; PENGGANTIAN BARANG</b>	Direvisi Oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl. Efektif
		Kabag. Ekspedisi	N	Mgr SLS Dist	14 Mei 2025

<p>b. Jika penjualan, maka terbitkan Surat Jalan atas penjualan komponen</p> <p>7.2.7. Mengirimkan penggantian barang atau komponen kepada customer.</p>	<p><i>Staff Warehouse &amp; Ekspedisi</i></p> <p><i>Staff Warehouse &amp; Ekspedisi</i></p>	
--	---	--

	<b>PROSEDUR RETUR &amp; PENGGANTIAN BARANG</b>	<b>Direvisi Oleh</b>	<b>Revisi</b>	<b>Disetujui oleh</b>	<b>Tgl. Efektif</b>
		Kabag. Ekspedisi	N	Mgr SLS Dist	14 Mei 2025

## 8. KETENTUAN KHUSUS

-

## 9. RECORD

- 9.1. Form Keluhan Pelanggan
- 9.2. SPBG
- 9.3. Surat Jalan (SJ)

## 10. LAMPIRAN

## 11. REFERENSI

- 11.1. ISO-9001:2015, Element : 9.1.2 Kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*)
- 11.2. Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT.CINT
- 11.3. Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik