indofarma	Protap Penanganan Pengembalian Produk Farma dan Alkes	No : PPJ08 Revisi : 04 Berlaku : 11 SEP 2023 Paraf : a

1 **Tujuan**

Memastikan penanganan pengembalian produk farma dan alkes dilakukan dengan benar dan tepat.

2 **Cakupan**

Protap ini mengatur mulai dari proses penerimaan produk pengembalian dari distribustor, penyimpanan, sampai dengan pemusnahannya.

3 **Penanggung Jawab**

Penanggung jawab protap ini adalah Manajer Reception & Storage Production Distributor Service Department dan General Manajer SCM

4 **Definisi**

4.1 SPBR/SJ : Surat Pengiriman Barang Retur/Surat Jalan, yaitu surat jalan berbentuk formulir serah terima produk dari distributor ke Divisi SCM PT Indofarma Tbk.

4.2 SRA : Sales Return Aknowledgment, yaitu formulir yang memuat data produk yang disetujui divisi SCM untuk dikembalikan oleh distributor ke divisi SCM

4.3 BARC : Berita Acara Penerimaan Barang Return Cabang, yaitu formulir yang memuat nama cabang, nama produk, nomor bets, dan jumlah barang yang dikembalikan. Formulir ini dokumen resmi yang berfungsi sebagai pengganti atas fisik barang yang akan dikembalikan (posisi barang tetap berada di cabang).

4.4. BAR : Berita Acara Penerimaan Barang Return, yaitu formulir yang memuat informasi yang meliputi : nama distributor, nama produk, nomor bets, dan jumlah fisik yang diterima oleh divisi SCM.

4.5. LPP : Lokasi Penempatan Produk, yaitu label yang memuat data lokasi produk di rak penyimpanan.

4.6 PO : Purchase Order, yaitu surat permintaan untuk pengembalian barang.

4.7 SO : Sales Order, yaitu proses pelayanan atas permintaan yang diajukan (permintaan retur) yang menandakan bahwa permintaan pengembalian barangnya disetujui oleh PT Indofarma TBK.

4.8. DO : Delivery Order, yaitu proses input jumlah barang kembalian yang di dasarkan pada kesesuaian jumlah fisik dan nomor bets barang yang diterima di gudang produk jadi PT Indofarma Tbk

4.9. GR : Good Receive, yaitu approval dari proses input/inbound barang kedalam sistem ERP.

4.10 TO : Tranfer Order, yaitu proses penempatan barang-barang ke dalam lokasi akhir terkecil dalam sistem penyimpanan (BIN).

indofarma	Protap Penanganan Pengembalian Produk Farma dan Alkes	No : PPJ08 Revisi : 04 Berlaku : 11 SEP 2023 Paraf :

5 **Prosedur**

5.1 Penanganan Barang Retur dari Distributor Utama (PT Indofarma Global Medika)

5.1.1. Periksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang dikirimkan oleh PT Indofarma Global Medika terkait dengan produk yang akan dikembalikan, yaitu : Nomor PO Retur, BARC, dan nota retur.

5.1.2. Menerbitkan Sales Retur Aknowledgement (SRA) yang merupakan Displas Report dari SO yang telah dibuat berdasarkan PO retur yang diterbitkan oleh PT Indofarma Global Medika.

5.1.3. Proses SO retur menjadi DO dengan menginput data yang ada dalam BARC dan Nota Retur, yaitu : jumlah barang, nomor bets, nomor seri pajak, nomor invoice, dan Nomor Nota Retur ke dalam sistem ERP dengan merujuk kepada data transaksi awal (SO Pembelian).

5.1.4. Lakukan GR atas DO yang sudah dibuat sehingga barang yang dikembalikan akan tercatat sebagai stok/inventori di gudang PT Indofarma (S-Loc produk jadi).

5.1.5. Lakukan Transfer Order (TO) atas DO yang dibuat sehingga barang dapat ditempatkan ke dalam lokasi akhir dan terkecil di dalam sistem penyimpanan (Gudang Reject S-Loc 1206)

5.2 Penerimaan Barang Retur dari Distributor Non Indofarma Global Medika dan Retur Khusus

5.2.1. Periksa kesesuaian Surat Pengiriman Barang Retur / Surat Jalan (SPBR/SJ) dari distributor dengan SRA yang meliputi Nama produk, Nomor bets, dan jumlah fisik barang yang dikembalikan.

5.2.2. Periksa kesesuaian barang retur dengan SPBR/SJ dan SRA yang meliputi Nama Produk, Nomor Bets, dan jumlah fisik barang yang dikembalikan.

5.2.3. Terbitkan tanda terima barang (manual) dan laporkan dan beri catatan jika fisik barang yang dikembalikan tidak sesuai dengan dokumen SPBR/SJ dan SRA.

5.2.4. Tempatkan barang di area/ruang barang kembalian yang terkunci (kunci disimpan oleh Asman Penerimaan Produk) dan beri penandaan "Karantina" label kuning.

5.2.5. Proses SO retur menjadi DO dengan berpedoman pada data hasil verifikasi fisik barang yang diterima oleh gudang dan distributor.

5.2.6. Lakukan GR atas DO yang sudah dibuat sehingga barang yang dikembalikan akan tercatat sebagai stok/inventori di gudang PT Indofarma (Gudang Karantina, S-Loc 1205).

5.2.7. Print BAR sebagai hasil GR proses DO, lalu distribusikan kepada distributor, Divisi QA, dan Divisi Akuntansi.

5.2.8. Lakukan Transfer Order (TO) atas DO yang dibuat sehingga barang dapat ditempatkan ke dalam lokasi akhir dan terkecil di dalam sistem penyimpanan Gudang Reject untuk produk retur ED (S-Loc 1206) dan gudang produk jadi (S-Loc 1201/1202) untuk produk retur khusus yang masih memenuhi syarat

5.2.9. Untuk produk yang masih memenuhi syarat, lakukan penggantian kemasan karton dengan karton yang sesuai (logo indofarma), berikan label identitas/penandaan yang jelas.

5.2.10. Buat LPP dan tempelkan pada produk untuk kemudian ditempatkan pada lokasi yang sesuai penandaan.

5.2.11. Ajukan usulan pemusnahan atas produk–produk yang sudah ditempatkan di Gudang Reject (S-Loc 1206).

indofarma	Protap Penanganan Pengembalian Produk Farma dan Alkes	No : PPJ08 Revisi : 04 Berlaku : 11 SEP 2023 Paraf :

5.2.12. Kirim produk-produk yang akan dimusnahkan ke Divisi Umum dan SDM untuk segera dimusnahkan setelah Usulan Pemusnahan Produk telah mendapatkan persetujuan.

5.3 Penerimaan Barang Retur Golongan Pre Cursor, OOT dan Penarikan

5.3.1. Periksa kesesuaian Surat Pengiriman Barang Retur / Surat Jalan (SPBR/SJ) dari distributor dengan SRA yang meliputi Nama Produk, Nomor bets, dan jumlah fisik barang yang dikembalikan.

5.3.2. Periksa kesesuaian barang retur dengan SPBR/SJ dan SRA yang meliputi Nama Produk, Nomor bets, dan jumlah fisik barang yang dikembalikan.

5.3.3. Terbitkan Tanda Terima Barang (manual) dan laporkan dan beri catatan jika fisik barang yang dikembalikan tidak sesuai dengan dokumen SPBR/SJ dan SRA

5.3.4. Tempatkan barang di area /ruang khusus psikotropika yang terkunci (kunci disimpan oleh Asman Penerimaan Produk) dan beri penandaan "Karantina" (label kuning).

5.3.5. Proses SO retur menjadi DO dengan berpedoman pada data hasil verifikasi fisik barang yang diterima oleh gudang dari distributor.

5.3.6. Lakukan GR atas DO yang sudah dibuat sehingga barang yang dikembalikan akan tercatat sebagai stok/inventori di gudang PT Indofarma (Gudang Karantina, S-Loc 1205).

5.3.7. Print BAR sebagai hasil GR proses DO, lalu distribusikan kepada distributor, Bidang QA dan Bidang Akuntansi.

5.3.8. Ajukan Permintaan Uji (PU) dan verifikasi produk ke Divisi Pemastian Mutu (QA) dengan menggunakan BAR yang telah diterbitkan.

5.3.9. Lakukan Transfer Order (TO) atas DO yang dibuat sehingga barang dapat ditempatkan ke dalam lokasi akhir dan terkecil di dalam sistem penyimpanan Gudang Reject untuk produk retur ED (S-Loc 1206) setelah mendapatkan laporan Analisa/verifikasi dari Bidang Pemastian Mutu (QA).

5.3.10. Buat LPP dan tempelkan pada produk untuk kemudian ditempatkan pada lokasi yang sesuai penandaan.

5.3.11 Ajukan usulan pemusnahan atas produk-produk yang sudah ditempatkan di Gudang Reject (S-Loc 1206).

5.2.12. Kirim produk-produk yang akan dimusnahkan ke Divisi Umum dan SDM untuk segera dimusnahkan setelah Usulan Pemusnahan Produk telah mendapatkan persetujuan..

6 Catatan Perubahan

Revisi	Berlaku	Perubahan
01	03 Maret 2017	Perubahan pada prosedur point 4 dan 5
02	08 Nov 2019	Perubahan pada logo dan karena habis masa berlakunya
03	11 Maret 2022	Perubahan Prosedur Proses Penerimaan Barang Retur ED dan IGM dan penghapusan PU untuk untuk produk Non-Precursor / Psikitropik
04	11 SEP 2023	Perubahan pada judul protap dan prosedur point 5.2.9.serta perubahan nomenklatur dan job title pada jabatan

indofarma	Protap Penanganan Pengembalian Produk Farma dan Alkes	No : PPJ08 Revisi : 04 Berlaku : 11 SEP 2023 Paraf :

7 **Tinjauan Ulang**

Protap ini akan ditinjau ulang setiap 2 tahun atau kurang jika perlu oleh General Manajer SCM dan General Manajer Pemastian Mutu

8 **Distribusi**

Secara umum salinan protap ini didistribusikan ke :

8.1 Divisi SCM
8.2 Divisi Pemastian Mutu

9 **Pengesahan**

Keterangan	Jabatan	Kode Divisi	Tanda tangan	Tanggal
Disusun oleh	Asman Reception & Storage Production – Inbound Section	SCM		11 SEP 2023
Diperiksa oleh	Manajer Reception & Storage Production Distributor Service Department	SCM		11 SEP 2023
Disetujui oleh	General Manajer SCM	SCM		11 SEP 2023
	General Manajer QA	QUA		11 SEP 2023

10 **Tinjauan**

No.	Peninjau	Tgl. Tinjauan	Tanda tangan	Rekomendasi
1.	General Manajer SCM			
	General Manajer QA			
2.	General Manajer SCM			
	General Manajer QA			