

---

## PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM OPTIMALISASI PROSES RETURN DI PT. ENSEVAL PUTERA MEGATRADING Tbk

**Nur Fajriani<sup>1</sup>**

Email: [a0c022133@student.unram.ac.id](mailto:a0c022133@student.unram.ac.id)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Eni Indrini<sup>2</sup>**

Email: [eni.indrini@unram.ac.id](mailto:eni.indrini@unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### **ABSTRAK**

Kegiatan ini bertujuan memberikan pengalaman langsung di dunia kerja sesuai dengan bidang studi. Program ini biasanya berlangsung selama beberapa bulan di perusahaan, lembaga pemerintah, atau organisasi lainnya. Salah satu fokus utama di perusahaan ini adalah penerapan teknologi informasi dalam mengoptimalkan proses pengembalian produk (*return*). Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam setiap tahap proses tersebut. Dengan sistem berbasis teknologi seperti *Oracle*, proses pengembalian produk menjadi lebih otomatis, mengurangi intervensi manual, serta meminimalkan potensi kesalahan. Teknologi ini memungkinkan pelacakan status return secara *real-time*, pengelolaan inventaris yang lebih terstruktur, dan penyampaian informasi terkini kepada seluruh pihak yang terlibat, termasuk pelanggan. Analisis data terkait return membantu perusahaan dalam mengidentifikasi masalah, mengevaluasi penyebab, dan mengambil langkah perbaikan. Melalui transparansi dan pembaruan informasi yang cepat kepada pelanggan, perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mengurangi waktu dan biaya operasional. Secara keseluruhan, integrasi teknologi informasi di PT Enseval Putera Megatrading Tbk mendukung pengelolaan proses return yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada pelanggan.

**Kata kunci : Teknologi Informasi, Optimalisasi Proses Return**

### **ABSTRACT**

*This activity aims to provide hands-on experience in the workplace in accordance with the field of study. The program usually lasts for several months at a company, government agency, or other organization. One of the main focuses at this company is the application of information technology in optimizing the product return process. Information technology is used to improve efficiency, effectiveness, and transparency in every stage of the process. With technology-based systems such as Oracle, the product return process becomes more automated, reducing manual intervention and minimizing potential errors. This technology enables real-time tracking of return status, more structured inventory management, and delivery of the latest information to all parties involved, including customers. Analysis of return-related data helps companies identify problems, evaluate causes, and take corrective measures. Through transparency and rapid information updates to customers, companies are able to increase customer satisfaction while reducing operational time and costs. Overall, the integration of information technology at PT Enseval Putera Megatrading Tbk supports more effective, efficient, and customer-oriented return process management.*

**Keywords: Information Technology, Return Process Optimization**

## **PENDAHULUAN**

Perusahaan multinasional, atau yang sering disebut sebagai PMN, adalah entitas bisnis yang memiliki operasi di berbagai negara di seluruh dunia. Ciri khas utama dari perusahaan ini adalah skala operasinya yang sangat besar, dengan kantor cabang, pabrik, atau fasilitas distribusi yang tersebar di berbagai belahan dunia. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini, perusahaan-perusahaan besar sering kali menarik perhatian lembaga-lembaga pemerintah dan investor karena pertumbuhan dan kemajuan mereka yang pesat. Pengelolaan yang efektif menjadi sangat penting untuk perusahaan-perusahaan ini, mengingat mereka mengelola sejumlah besar dana, sumber daya, serta tenaga kerja. Dalam konteks ini, akuntansi dan manajemen menjadi alat krusial yang membantu pimpinan perusahaan dalam menjalankan operasi sehari-hari dan pengambilan keputusan strategis. Informasi yang diperoleh dari laporan-laporan akuntansi memainkan peran penting dalam memberikan gambaran yang jelas mengenai kesehatan finansial dan operasional perusahaan. Pengelolaan stok meliputi pemantauan persediaan barang, pengaturan tingkat persediaan, serta perencanaan kebutuhan produk. Hal ini bertujuan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan stok yang dapat mempengaruhi operasi perusahaan. Cabang Mataram bertanggung jawab atas distribusi produk ke berbagai pelanggan, termasuk apotek, rumah sakit, dan toko-toko kesehatan. Ini melibatkan pengaturan logistik, pemilihan metode pengiriman yang efisien, serta koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk memastikan pengiriman tepat waktu.

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan merupakan bagian penting dari operasional. Cabang ini juga terlibat dalam memberikan layanan pelanggan yang baik, termasuk penanganan keluhan dan permintaan khusus. Selama magang di PT Enseval Putera Megatrading Tbk cabang Mataram, mahasiswa akan memperoleh pengalaman langsung dalam berbagai aspek operasional ini, mulai dari pengelolaan rantai pasok hingga pelayanan pelanggan. Pengalaman ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan mereka tentang industri distribusi dan meningkatkan keterampilan praktis yang sangat berharga untuk karir masa depan mereka. PT Enseval Putera Megatrading Tbk adalah salah satu perusahaan distribusi terbesar di Indonesia yang bergerak dalam bidang distribusi produk farmasi, alat kesehatan, dan produk konsumen. Cabang Mataram merupakan salah satu dari banyak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, memainkan peran penting dalam memastikan ketersediaan produk kesehatan di wilayah Nusa Tenggara Barat. Cabang ini mengelola rantai pasok dari pemasok hingga ke tangan konsumen akhir. Ini mencakup pengadaan, penyimpanan, dan distribusi produk. Efisiensi dalam manajemen rantai pasok sangat penting untuk memastikan produk tersedia tepat waktu dan dalam kondisi yang baik.

Dalam mengatasi tantangan dan persaingan yang ketat, PT Enseval Putera Megatrading Tbk harus secara berkala mengevaluasi kinerja bisnisnya melalui laporan keuangan, yang mencakup laporan posisi keuangan, laporan laba rugi, laporan perubahan modal, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan. Analisis laporan-laporan ini penting untuk mengidentifikasi titik lemah dalam operasional perusahaan dan untuk merumuskan strategi perbaikan yang diperlukan. Laporan arus kas, khususnya, memberikan wawasan tentang kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dan menjaga likuiditas di masa depan, menjadikannya sebagai aspek yang memerlukan perhatian khusus. Transaksi return sangat penting dikarekan dapat memperbaiki hubungan pelanggan, proses return yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa bahwa mereka dapat mengembalikan produk yang tidak memuaskan, mereka lebih cenderung untuk berbelanja lagi. Selain itu juga dapat memanajemen Inventaris, Mengelola produk yang dikembalikan membantu Enseval menjaga akurasi stok hal ini penting untuk perencanaan dan pengadaan produk yang lebih baik.

Sehingga dapat mengurangi kerugian dengan menangani transaksi *return* dengan efisien, Enseval dapat meminimalkan kerugian dari barang yang tidak terjual dan memastikan bahwa produk yang dikembalikan dapat diperbaiki atau dijual kembali. Kemudian dengan adanya analisis produk transaksi *return* memberikan data penting mengenai produk yang sering dikembalikan. Ini dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi kualitas produk dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Dan ada juga Kepatuhan Regulasi, dalam beberapa industri, ada regulasi terkait dengan penanganan produk yang dikembalikan, memastikan bahwa transaksi *return* diatur dengan baik juga membantu perusahaan mematuhi hukum dan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, transaksi *return* tidak hanya berkaitan dengan kepuasan pelanggan, tetapi juga mempengaruhi aspek operasional dan strategi bisnis Enseval secara keseluruhan. Berdasarkan uraian latar belakang, penulis bermaksud untuk mengeksplorasi dan menganalisis Penerapan teknologi informasi dalam optimisasi proses *return* di PT Enseval Putera Megatrading TBK. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengoptimalkan prosedur *return* yang ada, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperbaiki kinerja perusahaan secara keseluruhan.

## TINJAUAN LITERATUR

### Definisi

Pengembalian produk, disebut juga dengan pengembalian barang atau *return* barang adalah proses dimana pelanggan yang sebelumnya telah membeli barang dagangan mengembalikannya ke toko dan, sebagai gantinya, menerima uang kembali atau, dalam beberapa kasus, barang lain (sama atau berbeda, tetapi dengan nilai yang setara) atau kredit toko. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *return* adalah kembali, mengirim kembali, dan mengembalikan. Secara istilah yang terkait dengan aktivitas jual beli, *return* adalah pengembalian yang dilakukan pembeli karena barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Menurut Stice dan Skousen (2009), *return* adalah merupakan barang yang dikembalikan oleh pelanggan dan pemberian potongan penjualan yang diberikan atau penukaran barang tersebut untuk faktor-faktor, seperti kerusakan barang yang terjadi selama pengiriman, barang yang cacat pada saat setelah di jual dan setelah diproduksi atau jenis barang yang tidak benar. *Return* menurut Ardiyos (2005;752) "mempertukarkan barang dagangan yang sudah terjual dengan suatu pembayaran kembali atau kredit penjualan masa mendatang dalam perdagangan eceran (retail)". *Return* Barang juga bisa menjadi salah satu dari sekian banyak aktivitas yang harus di perhatikan. Bila kegiatan pereturan barang dalam suatu perusahaan optimal maka dapat diketahui bahwa aktivitas lainnya akan optimal pula.

### Fungsi *Return*

Menurut Direktorat Jendral Pajak *return* memiliki peran yang penting bagi sebuah perusahaan atau bisnis, dengan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Mengatasi ketidaksesuaian  
Pengembalian memungkinkan pelanggan mengembalikan produk yang tidak memenuhi harapan atau kebutuhan mereka. Hal ini memungkinkan pelanggan mendapatkan produk yang sesuai dengan kebutuhannya.
- b. Kepuasan pelanggan  
Proses pengembalian yang efektif membantu pelanggan merasa dihargai dan didengarkan. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang antara bisnis dan pelanggan.
- c. Pengembalian produk yang rusak atau cacat

Pengembalian juga dapat membantu menyelesaikan masalah pada produk yang rusak atau cacat. Pelanggan dapat mengembalikan produk untuk diperbaiki atau ditukar dengan produk lengkap.

d. Penyusutan persediaan

Proses pengembalian produk membantu bisnis mengelola inventaris mereka. Produk yang dikembalikan akan diperiksa, diperbaiki jika perlu, dan kemudian digunakan dalam proses penjualan kembali atau produksi ulang.

e. Perbaikan dan inovasi produk

Informasi yang diperoleh dari pengembalian dapat digunakan untuk menyempurnakan produk yang sudah ada dan mengidentifikasi peluang inovasi untuk mengembangkan produk yang lebih baik di masa depan.

f. Evaluasi kualitas

Pengembalian memberikan umpan balik tentang kualitas produk dan memungkinkan perusahaan mengidentifikasi masalah kualitas apa pun yang mungkin terjadi. Hal ini akan memungkinkan peningkatan proses produksi dan kontrol kualitas yang lebih baik di masa depan.

Tentunya setiap perusahaan memiliki fungsi tersendiri dari proses pereturan barang ini. Namun ini fungsi yang secara umum yang dapat dijadikan acuan untuk fungsi-fungsi yang lebih luas lagi dan tentunya dapat berdampak baik kepada Perusahaan.

## METODE

Metode kegiatan diawali dengan pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara mendalam dengan karyawan PT. Enseval dan pengamatan langsung terhadap proses return yang ada saat ini. Sedangkan data sekunder mencakup literatur, laporan perusahaan, dan artikel-artikel terkait penerapan teknologi informasi dalam manajemen rantai pasokan (Jamal et al., 2024)(Putri et al., 2023).

Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah menganalisis kebutuhan sistem. Penelitian oleh Muharyanto dan Rasyid menunjukkan pentingnya perancangan kerangka sistem informasi yang tepat dan efisien yang dapat membantu memudahkan pengguna dalam melakukan penginputan dan pelacakan proses return (Muharyanto & Rasyid, 2021). Hal ini akan melibatkan identifikasi komponen penting yang perlu diautomasi atau dioptimalkan, seperti manajemen data pengembalian barang dan pengolahan informasi return.

Evaluasi sistem perlu dilakukan secara berkala untuk mengukur efektivitas dan efisiensi sistem informasi yang telah diterapkan. Penelitian oleh Surjasa et al. menunjukkan pentingnya mengukur kinerja sistem dalam rangka memberikan rekomendasi perbaikan (Surjasa et al., 2018). Dalam konteks ini, indikator kinerja utama seperti waktu proses return, biaya, serta tingkat kepuasan pelanggan harus dikaji.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

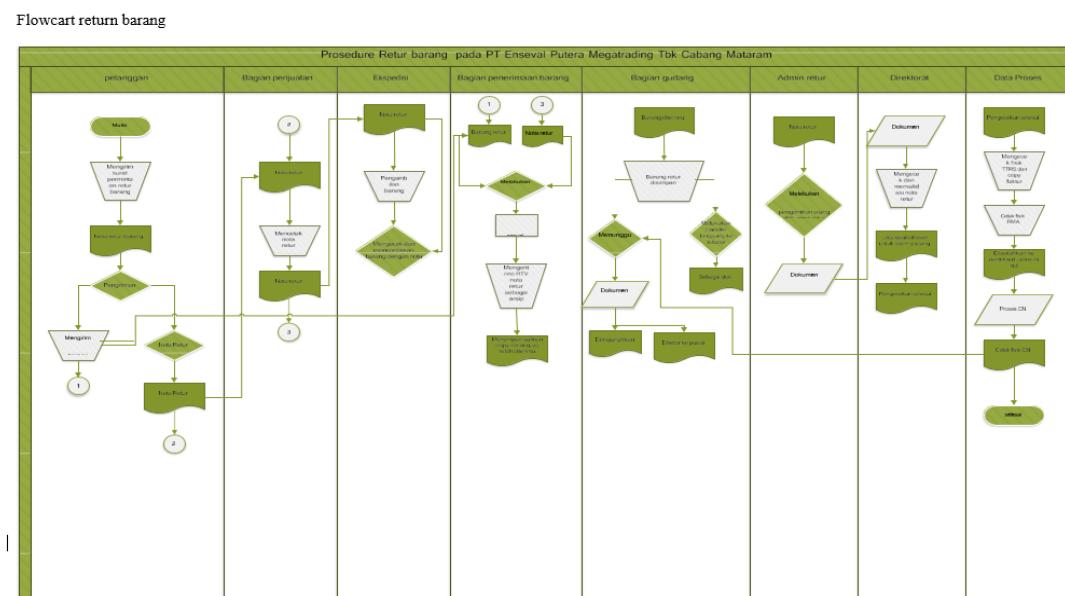
PT Enseval Putera Megatrading Tbk (EPMT) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi, pemasaran, dan penjualan produk kesehatan. Didirikan pada bulan Oktober 1973, awalnya Enseval berfokus pada distribusi produk farmasi. Seiring perkembangan perusahaan, jangkauan produk yang didistribusikan meluas hingga mencakup barang konsumen dan alat kesehatan. Sebagai bagian dari Grup Kalbe Farma, Enseval memiliki peran strategis dalam mendukung distribusi produk-produk Kalbe Farma, yang merupakan salah satu perusahaan farmasi terbesar di Indonesia. Saat ini, Enseval tidak hanya menjadi distributor, tetapi juga bertindak sebagai agen dan distributor bahan baku untuk industri farmasi, kosmetik, dan makanan. Perluasan lini bisnis ini menjadikan Enseval sebagai pemain penting dalam rantai pasok kesehatan di Indonesia. PT Enseval Putera Megatrading Tbk cabang Mataram merupakan salah satu perusahaan logistik terkemuka dengan beberapa anak perusahaan yang tersebar di

seluruh Indonesia. Selain berfungsi sebagai distributor barang-barang konsumen, perusahaan ini juga menjadi agen dan distributor bahan baku untuk industri farmasi, kosmetik, dan makanan. Produk yang dijual oleh perusahaan ini terbagi dalam beberapa kategori atau direktorat, yaitu Consumer Health Distribution (CHD) yang meliputi produk seperti Procol, Promag, dan Sakatonik; Kalbe Nutritional Distribution (KND) dengan produk seperti susu Prenagen,

Diabetasol, Cilkid, Cilgo, dan Entresol; Consumer Health Beauty (CHB) yang mencakup produk seperti santan Kara dan berbagai produk kosmetik; serta Farma yang terdiri dari obat-obatan dan alat kesehatan. Setiap kategori produk memiliki alur pembelian, pendistribusian, dan prosedur pengembalian yang berbeda, mengingat masing-masing kategori memiliki standar operasional yang spesifik. Misalnya, meskipun beberapa jenis obat dalam kategori produk konsumen dan farmasi mungkin memiliki prosedur yang serupa, terdapat alat kesehatan tertentu yang memerlukan prosedur pendistribusian dan pengembalian yang lebih kompleks. PT Enseval Putera Megatrading telah mengadopsi perangkat lunak ORACLE untuk mendukung manajemen basis data perusahaan. Software ini berfungsi untuk mengelola, menerapkan, dan mengintegrasikan database ke dalam sistem komputer perusahaan, memastikan efisiensi dan efektivitas operasional.

ORACLE memiliki beberapa keunggulan yang signifikan dalam pengelolaan basis data. Pertama, kemampuan manajemen sistem database yang sangat baik memungkinkan pengelolaan data yang terstruktur dan terorganisir. Kedua, software ini mampu mengakomodasi volume data dan angka yang sangat besar, menjadikannya ideal untuk perusahaan besar dengan kebutuhan data yang kompleks. Ketiga, ORACLE dapat mengolah data dengan kecepatan dan akurasi tinggi, yang sangat penting untuk pengambilan keputusan yang tepat waktu (Firmansyah & Pramiudi, 2020). Kecepatan dan akurasi dalam pengolahan data membantu memastikan bahwa informasi stok barang selalu mutakhir, yang penting untuk pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dalam manajemen persediaan. Fitur cluster server memastikan bahwa sistem tetap tersedia dan andal, bahkan saat beban kerja meningkat, yang sering terjadi dalam operasi gudang. Aktivitas pergudangan merupakan aspek yang tidak terpisahkan dalam bisnis.

Gudang adalah bangunan yang dirancang khusus untuk menyimpan barang-barang dengan sistem keamanan yang ketat, sehingga akses ke dalamnya tidak diperbolehkan bagi umum (Widowati & Ningtiyas, 2022). Walaupun gudang memiliki fungsi utama sebagai tempat penyimpanan barang akan tetapi di dalam gudang terdapat berbagai macam kegiatan antara lain penerimaan barang, pemindahan barang, penyimpanan barang, pengambilan barang, pengemasan, dan pengiriman (Thamrin & Kunci, 2022). Pengelolaan gudang yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa proses operasional gudang berjalan lancar dan terhindar dari berbagai risiko. Salah satu resiko yang dapat terjadi dari aktivitas pergudangan yaitu penumpukan barang retur. Misalnya lamanya waktu proses pengeluaran barang retur dari gudang, yang dapat menyebabkan penundaan karena pemasok enggan menunggu terlalu lama. Oleh sebab itu, penulis menyusun deskripsi tentang prosedur retur di perusahaan untuk mengevaluasi apakah proses yang berjalan sudah optimal atau belum. Adapun gambar Flowchart retur barang dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Sumber: PT Enseval Putera Megatrading Tbk (2024)

Gambar 1. Flowchart Retur Barang PT Enseval Putera Megatrading Tbk.

Retur Penjualan adalah diagram alur yang menggambarkan proses pencatatan dan pengembalian barang oleh konsumen kepada produsen. Proses ini terjadi ketika barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan pesanan atau mengalami kerusakan. Pada perusahaan, kriteria untuk pengembalian barang meliputi beberapa kondisi. Pertama, barang dengan kemasan yang rusak dapat dikembalikan karena tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh konsumen. Kedua, barang yang telah melewati tanggal kedaluwarsa (*expired*) harus segera dikembalikan karena tidak dapat digunakan lagi dan menimbulkan risiko kesehatan. Ketiga, barang yang mendekati masa kedaluwarsa, yaitu kurang dari enam bulan sebelum kedaluwarsa, meskipun sudah dikirim, masih layak untuk dikembalikan untuk memastikan kualitas produk yang diterima konsumen tetap terjaga. Keempat, barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan yang dibuat oleh pembeli, baik dalam hal jenis, jumlah, maupun spesifikasi lainnya, harus dikembalikan karena tidak memenuhi perjanjian awal. Terakhir, barang dengan kondisi fisik yang kurang baik, seperti adanya kerusakan atau cacat pada produk, juga dapat dikembalikan untuk memastikan konsumen menerima produk yang layak dan sesuai standar. Pengembalian barang ini penting untuk menjaga kepuasan konsumen dan memastikan kualitas produk yang dipasok tetap terjaga.

Retur produk oleh konsumen tidak bisa dilakukan sembarangan, konsumen harus mengikuti kebijakan pengembalian (*return policy*) yang ditetapkan oleh perusahaan. Kebijakan ini sangat penting karena pelanggan cenderung lebih memilih perusahaan dengan aturan pengembalian yang jelas, sehingga mereka merasa lebih aman dan tidak dirugikan. Aturan retur yang baik tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga dapat meningkatkan niat beli konsumen, karena memberikan kepercayaan dan rasa aman dalam bertransaksi.

Dari proses *flowchart* di atas, dapat dilihat bahwa proses retur penjualan di perusahaan ini umumnya berjalan dengan optimal meskipun terkadang menghadapi kendala. Proses ini dianggap optimal karena setiap bagian menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur standar perusahaan. Mulai dari penerimaan barang hingga pemusnahan barang retur, setiap tahap dilaksanakan dengan teliti. Alurnya dimulai dari bagian retur akan mencocokkan kondisi fisik barang dengan TTRS (Tanda Terima Retur Supplier). Jika barang sudah sesuai, maka barang akan diterima oleh bagian retur dan tanggal penerimaan barang dicatat pada fisik TTRS. Selanjutnya, bagian retur akan menginput data TTRS ke dalam sistem. Barang kemudian

diklasifikasikan; jika barang rusak atau kedaluwarsa, maka akan dibuatkan dokumen Laporan Barang Rusak (LBR) untuk dimusnahkan. Sebaliknya, jika barang masih dalam kondisi baik dan belum kedaluwarsa (lebih dari enam bulan dari tanggal penyerahan), barang akan dipindahkan ke stok barang layak jual (*stock good*).

Adapun gambar nota retur dan proses penginputannya menjadi dokumen RMA:

1. Nota Retur yang diinput

PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA Tbk  
 DC LOMBOK / -

**NOTA RETUR** 1S21 - DC LOMBOK

KODE SUPPLIER : 1S21.E.0277.1.E  
 NAMA SUPPLIER : ENSEVAL PUTERA MEGATRADING PT-LBK (SHP)  
 ALAMAT : JL.SEGANTENG INDAH RAYA

NOMOR TPP : 1S21-RJ24012621  
 TGL.RETUR : 29-OCT-24  
 TELEPON : 0370-623000  
 LPB REF : 124-100628 (CZ01)  
 DRAF REF : DR-J24000003375  
 NRB : 6 / 18

NO	PLU	NAMA BARANG	QTY	KONVERSI	HARGAPOT	PPN_BM	PPN_K	NETTO	TOTAL	KETERANGAN	
1	2002312	CHIL-GO VANILLA BTL 130ML : BTL	CLT0V	2	6'36	4.000	0	440	4.000	8.000	REGULER
2	2002322	CHIL-GO STROBERI BTL 130ML : BTL	CLT0S	24	6'36	4.000	0	440	4.000	96.000	REGULER
3	2100332	MELNA BBR AYAM WORTEL 20G ; PCH	MELNU	8	1'24	15.100	0	1681	15.100	120.800	REGULER

MATARAM,  
 Ditulis

Dokumen ini sah tanpa tanda tangan

B2B Alfamart

*[Signature]* 2/11/24

Dua Ratus Empat Puluh Sembilan Ribu Lima Ratus Dua Puluh Dua Rupiah

2. Proses penginputan nota retur menjadi dokumen RMA pada sistem

- Membuka aplikasi *oracle e-business* melalui website dengan memasukkan username serta password yang digunakan oleh divisi *warehouse*
- Masuk ke menu MTR Adm Logistik 1, kemudian memilih menu EPMNew RMA receipt
- Memasukkan kode TTRB, nama outlet, nama direktorat, kode item, jumlah item, *sub inventory, locator* serta alasan produk tersebut diretur. Setelah semuanya terisi, TTRS dicetak dan dilakukan proses SO RMA.
- TTRS telah proses SO RMA dan dicetak, maka data barang yang diretur sudah masuk ke sistem.
- Di direktorat, dokumen RMA diperiksa ulang. Jika ditemukan kesalahan, dokumen akan dibatalkan atau dikembalikan ke admin gudang untuk diinput ulang. Jika sesuai, dokumen divalidasi dan dikirim ke bagian data proses.
- Di bagian Data Proses, dokumen diperiksa kembali, dicocokkan dengan Salinan faktur dari salesmen, dan jika sesuai, dicetak menjadi RMA fisik. Setelah ditandatangani di direktorat, dikembalikan ke Data Proses untuk dibuatkan CN (*credit note*), yang biasanya memakan waktu 2-3 hari
- CN (*credit note*) yang telah dicetak diserahkan ke bagian pool faktur.
- Gudang menerima data terkait barang-barang retur dan menentukan mana yang akan dikembalikan menjadi stok dan mana yang akan dimusnahkan, dengan barang yang dijadikan stok ditransfer ke lokasi gudang dan barang yang akan dimusnahkan dicatat dalam Laporan Barang Rusak (LBR).

- i. Setelah LBR diterbitkan, dilakukan pemusnahan barang dengan kehadiran satu perwakilan dari direktorat untuk menandatangani dokumen LBR. Dari dokumen ini, status barang retur diketahui apakah akan dimusnahkan atau dikembalikan ke pusat, sesuai prosedur yang berlaku.

Setelah TTRS masuk ke sistem, barang akan diproses menjadi RMA (*Return Merchandise Authorization*) oleh admin gudang. Jika proses ini selesai dan nomor RMA telah diterbitkan, dokumen TTRS akan diserahkan ke direktorat untuk pengecekan harga. Jika ada selisih item, dokumen akan direset dan dikembalikan ke admin gudang untuk diproses ulang. Jika sesuai, dokumen diserahkan ke Data Proses untuk pengecekan lebih lanjut. Data Proses akan memeriksa harga dan jumlah item barang sekali lagi. Jika semua sudah sesuai, akan dicetak fisik RMA untuk ditandatangani oleh direktorat dan kepala cabang. Setelah dokumen ditandatangani, proses pembuatan CN (*Credit Note*) akan dilanjutkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

PT Enseval Putera Megatrading Tbk cabang Mataram mengelola berbagai kategori produk seperti barang konsumen, bahan baku untuk industri farmasi, kosmetik, dan makanan. Perusahaan ini memiliki sistem distribusi dan prosedur pengembalian barang yang terstandarisasi, yang mencakup pengecekan kualitas barang, pemrosesan retur, serta pengelolaan barang rusak atau tidak sesuai pesanan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Perusahaan memanfaatkan perangkat lunak ORACLE untuk mendukung manajemen basis data yang efisien. Sistem ini mengintegrasikan dan mengelola data perusahaan secara efektif, memastikan kelancaran operasional, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pergudangan dan proses retur barang, yang diatur dengan prosedur ketat untuk menjaga kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Saran untuk perusahaan PT. Enseval Putera Megatrading kedepannya menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*) dalam menilai penerimaan sistem oleh karyawan.

## REFERENSI

Direktorat Jendral Pajak. "Retur Penjualan Dan Retur Pembelian Dalam Transaksi Jual Beli," 2023. <https://www.online-pajak.com/tentang-ppn-efaktur/retur-penjualan-dan-retur-pembelian-dalam-transaksi-jual-beli#:~:text=Dalam%20sebuah%20transaksi%20jual%20beli,%20pihak%20pembeli%20dengan%20barang%20baru.>

———. "Retur Penjualan Dan Retur Pembelian Dalam Transaksi Jual Beli." online- pajak.com, 2023. <https://www.online-pajak.com/tentang-ppn-efaktur/retur-penjualan-dan-retur-pembelian-dalam-transaksi-jual-beli.>

Jamal, R., Ikhval, A., Nisa, N., Qulbi, S., & Arifin, M. (2024). Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Mengoptimalkan Supply Chain Management. *Inovasi Global Jurnal*, 2(7), 737-750. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i7.117>

Mabruri Pudyas Salim. "Return Adalah Pengembalian Barang, Berikut Cara Retur Barang di E-Commerce." Liputan6, 2024. <https://www.liputan6.com/hot/read/5175408/return-adalah-pengembalian-barang-berikut-cara-retur-barang-di-e-commerce?page=4>.

Maulida, Rani. "E-Faktur Dan Jenis-Jenis Faktur Dalam Transaksi Bisnis." Online-Pajak, 2023. <https://www.online-pajak.com/tentang-ppn-efaktur/faktur-e-faktur-dan-jenis-faktur.>

Maura Rosita Hafizha. "Magang Adalah: Definisi, Manfaat, Cara Kerja, Serta Tipsnya." detikBali, 2023. <https://www.detik.com/bali/berita/d-6568547/magang-adalah-definisi-manfaat-cara-kerja-serta-tipsnya>.

Muharyanto, E. and Rasyid, M. (2021). Perancangan Framework Sistem Informasi Pengisian Kartu Rencana Studi Akademik. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 2768. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.2063>

Novrianda Syarif. "Perusahaan Multinasional:Pengertian Dan Contohnya." Infiniti Blog, 2023. <https://infiniti.id/blog/bisnis/perusahaan-multinasional-pengertian-dan-contoh>.

Nur Jamal Shaid. "Faktur Adalah: Pengertian, Fungsi, Komponen, Dan Jenisnya." Kompas.com, 2022. <https://money.kompas.com/read/2022/04/09/170505426/faktur-adalah-pengertian-fungsi-komponen-dan-jenisnya?page=all>.

Rinja Delta Haba. "Wawancara Karyawan Warehouse Bagian Pikker Untuk Barang Farma." Mataram, 2024.

Sasa karyono. "Retur Adalah : Pengertian, Fungsi, Tujuan Dan Contohnya." linovhr.com, 2023. <https://www.linovhr.com/retur-adalah/#/2>.

Surjasa, D., Ahmad, A., & Irawati, E. (2018). Pengukuran Kinerja Supply Chain Cv. X Berdasarkan Lima Proses Inti Model Supply Chain Operations Reference (Scor). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 5(1). <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v5i1.1774>

Putri, P., Nofriadi, N., & Mardalius, M. (2023). Penerapan Aplikasi Supply Chain Management Untuk Pendistribusian Dan Stock Beras Berbasis Web. *Journal of Computer Science and Technology (Jocstec)*, 1(1), 10-15. <https://doi.org/10.59435/jocstec.v1i1.6>

Wulandari, I., Setyaningsih, W., Wardhana, A., & Jumaryadi, Y. (2021). Implementasi Metode Scor 11.0 Dalam Pengukuran Kinerja Supply Chain Management. *Sistemasi*, 10(1), 106. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i1.1111>