

PELAKSANAAN TUGAS FUNDING OFFICER DALAM MENARIK MINAT NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP MATARAM PEJANGGIK 2

Nurul Fitri¹

Email: a0c022138@student.unram.ac.id

¹DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

Susi Retna Cahyaningtyas²

Email: susi_retnacahya@unram.ac.id

²DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

ABSTRAK

Tujuan magang ini yaitu untuk mengetahui proses pelaksanaan retur barang melalui oracle e-business suite di PT Enseval Putera Megatrading Tbk. Kegiatan ini berlangsung selama 6 (enam) bulan di PT Enseval Putera Megatrading Tbk cabang Mataram dengan melakukan aktivitas pada bagian yang berkaitan dengan akuntansi maupun penjualan. Hasil yang didapatkan yaitu mampu menjelaskan bahwa retur penjualan barang yang dilakukan oleh PT Enseval memiliki prosedur maupun ketentuan yang sudah diatur dan direkap melalui sistem oracle e-business suite. Alurnya dimulai pada saat bagian retur 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 kadaluwarsa, maka akan dibuatkan dokumen Laporan Barang Rusak (LBR) untuk dimusnahkan. Sebaliknya, jika barang masih dalam kondisi baik dan belum kadaluwarsa (lebih dari enam bulan dari tanggal penyerahan), barang akan dipindahkan ke stok barang layak jual (stock good). 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 dan jika sesuai, dokumen diserahkan ke data proses untuk pengecekan lebih lanjut.

Kata Kunci: Prosedur, retur barang, sistem *oracle e-business suite*

ABSTRACT

The purpose of this internship is to understand the process of implementing returns of goods through Oracle e-business suite at PT Enseval Putera Megatrading Tbk. This activity lasted for 6 (six) months at PT Enseval Putera Megatrading Tbk Mataram branch by carrying out activities in the sections related to accounting and sales. The results obtained were able to explain that the return of goods carried out by PT Enseval has procedures and provisions that have been regulated and summarized through the Oracle e-business suite system. The flow begins when the return section matches the physical condition of the goods with the TTRS (Supplier Return Receipt). If the goods are in accordance, the goods will be received by the return section and the date of receipt of the goods is recorded on the physical TTRS. Next, the return section will input the TTRS data into the system. The goods are then classified if the goods are damaged or expired, then a Damaged Goods Report (LBR) document will be created for destruction. Conversely, if the goods are still in good condition and have not expired (more than six months from the date of delivery), the goods will be transferred to the stock of saleable goods (stock

good). Once the TTRS is entered into the system, the item will be processed into an RMA (Return Merchandise Authorization) by the warehouse administrator. Once this process is complete and the RMA number has been issued, the TTRS document will be submitted to the directorate for price checking. If there are any item discrepancies, the document will be reset and returned to the warehouse administrator for reprocessing. If appropriate, the document will be submitted to the data process for further review.
Keywords: Procedure, goods return, Oracle e-business suite system

Keywords: Procedure, goods return, Oracle e-business suite system

PENDAHULUAN

Dalam era yang ditandai oleh perkembangan pesat, fokus utama terletak pada transformasi sosial, budaya, dan teknologi. Perubahan yang terjadi dengan cepat di berbagai sektor kehidupan, termasuk dunia kerja dan industri, memerlukan adaptasi yang cepat dari kalangan mahasiswa. Hal ini menekankan pentingnya peran Perguruan Tinggi dalam menyajikan model pembelajaran yang inovatif agar mahasiswa dapat menguasai aspek-aspek yang relevan dengan kemajuan zaman secara efektif. Salah satu contohnya adalah program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang mencerminkan upaya untuk merespons tuntutan perubahan tersebut (artiketpendidikan.id, 2023).

Program MBKM yang diperkenalkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (KEMENDIKBUDRISTEK) pada tahun 2020 merupakan suatu inovasi dalam bidang pendidikan yang ditujukan kepada mahasiswa di seluruh Indonesia. MBKM merupakan penerapan konsep pembelajaran kampus yang adaptif, yang memberikan mahasiswa kesempatan untuk mengikuti mata kuliah di luar kurikulum program studi mereka selama satu semester, serta berpartisipasi dalam kegiatan di luar perguruan tinggi selama dua semester (Buku Panduan Merdeka Belajar Kampus Merdeka, 2024).

Perguruan tinggi diberikan untuk menyelenggarakan kegiatan Kampus Merdeka yang sesuai dengan kebutuhan dan minat mahasiswa mereka. Secara umum, program ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan program-program yang sudah ada, melainkan sebagai bagian dari inisiatif pembangunan bangsa dan pemberdayaan masyarakat di Indonesia. Konsep Merdeka Belajar yang diperkenalkan oleh Kemendikbud menawarkan metode pembelajaran yang lebih sederhana dan terbuka (Sintiawati, Fajarwati, Mulyanto, Muttaqien, & Suherman, 2022). Dalam hal ini, bagi mahasiswa Diploma III diberikan kesempatan untuk mengikuti program magang MBKM, yang kemudian laporan magang program MBKM dijadikan sebagai tugas akhir dalam menjalankan pendidikan Diploma III tersebut. Berbagai macam pilihan perusahaan maupun instansi yang diberikan kepada mahasiswa peserta magang MBKM sehingga memudahkan peserta magang untuk bebas memilih instansi yang dituju. Salah satunya adalah PT Enseval Putera Megatrading Tbk cabang Mataram yang bertempat di JL. TGH Ali Batu C3 Lingkar Selatan Mataram.

PT Enseval Putera Megatrading Tbk adalah anak perusahaan dari PT Kalbe Farma yang berfokus pada distribusi, pemasaran, dan penjualan produk kesehatan. Perusahaan ini memisahkan fungsi distribusi dan logistik dari pemasaran dan produksi di PT Kalbe Farma. Selain mendistribusikan produk PT Kalbe Farma terutama obat-obatan, PT Enseval Putera Megatrading Tbk atau yang biasa disingkat sebagai PT EPM juga telah berkembang menjadi distributor umum untuk kebutuhan konsumen, alat kesehatan, kosmetik, makanan, dan produk farmasi lainnya di luar bidang PT Kalbe Farma (Nuryani, 2016).

Sebagai distributor, perusahaan ini perlu mengelola persediaan barang secara efisien untuk mencegah masalah seperti kerusakan barang, serta kelebihan atau kekurangan stok di Gudang. Kegagalan dalam mengelola hal ini bisa berdampak buruk pada profitabilitas Perusahaan, bahkan berpotensi menimbulkan kerugian finansial, mengingat pentingnya inventaris dalam bisnis distribusi dan logistic yang dijalankan oleh PT Enseval Putera

Megatrading Tbk. PT Enseval Putera Megatrading Tbk perlu memiliki sistem yang kuat untuk menangani proses pengembalian atau barang. Dalam ruang lingkup distribusi, pengembalian barang sering terjadi karena berbagai alasan, seperti kerusakan, kadaluarsa, atau kesalahan dalam pengiriman.

Pengelolaan pengembalian yang efektif sangat penting untuk mengurangi kerugian dan menjaga kepercayaan pelanggan. Perusahaan harus memiliki kebijakan yang jelas mengenai prosedur pengembalian barang, termasuk kriteria yang memenuhi syarat, proses pengembalian yang efisien, dan cara menangani masalah dengan pemasok jika terjadi pengembalian. Dengan sistem yang baik, PT Enseval Putera Megatrading Tbk dapat menangani pengembalian barang dengan baik, menjaga kepuasan pelanggan dan memelihara reputasi Perusahaan di sektor distribusi dan logistic. Oleh karena itu tujuan magang ini adalah untuk mengetahui prosedur dalam retur barang melalui *oracle ebusiness Suite* di PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram dengan mempertimbangkan akan pentingnya pengelolaan retur barang dalam sistem *Oracle E-Business Suite* yang ada di PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram, diharapkan Perusahaan dapat memeperlancar dan mengoptimalkan proses retur barang, sehingga dapat terlaksana dengan baik dan mengurangi kerugian sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

TINJAUAN LITERATUR

Prosedur

Prosedur sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan agar semua kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Pada akhirnya, prosedur menjadi acuan bagi organisasi dalam menentukan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk menjalankan fungsi tertentu. Prosedur itu sendiri merupakan serangkaian langkah-langkah yang telah ditetapkan dan menjadi pola dalam pelaksanaannya. Prosedur didefinisikan sebagai “serangkaian langkah atau kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan” (Puspitawati, Anggadini, 2011:23)

Menurut Mulyadi (2001) karakteristik prosedur di antaranya:

- Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
- Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan-pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
- Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
- Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
- Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan

Retur Barang

Terdapat beberapa alasan mengapa pengembalian barang dapat terjadi (Rizkison, Agustini, & Suryani, 2023), antara lain:

- Barang Cacat atau Rusak, Jika barang yang diterima oleh pembeli dalam kondisi cacat atau rusak, pembeli berhak mengembalikan barang tersebut dan mendapatkan penggantian atau pengembalian uang.
- Ketidakesesuaian dengan Deskripsi, Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di situs e-commerce, pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang tersebut. Misalnya, jika ukuran, warna, atau merek barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

- c. Kesalahan Pengiriman, Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan yang dibuat oleh pembeli, misalnya salah item atau salah jumlah yang dikirim, pembeli berhak mengembalikan barang dan mendapatkan pengiriman ulang atau pengembalian uang.

Oracle E-Business Suite

Oracle E-Business Suite merupakan salah satu lini produk utama *Oracle Corporation*. Produk ini merupakan aplikasi bisnis terintegrasi yang dirancang untuk membentuk perusahaan dalam mengelola berbagai aspek operasional perusahaan. *Oracle E-Business Suite* mencakup berbagai modul yang mendukung fungsi bisnis seperti keuangan, sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, produksi, dan penjualan.

Keunggulan Oracle E-Business Suite

Menurut (Firmansyah & Pramiudi, 2020) *Oracle E-Business* memiliki beberapa keunggulan yang signifikan dalam pengelolaan basis data, yaitu sebagai berikut:

- a. Kemampuan manajemen sistem database yang sangat baik memungkinkan pengelolaan data yang terstruktur dan terorganisir.
- b. *Oracle E-Business Suite* mampu mengakomodasi volume data dan angka yang sangat besar, menjadikannya ideal untuk perusahaan besar dengan kebutuhan data yang kompleks.
- c. *Oracle E-Business Suite* dapat mengolah data dengan kecepatan dan akurasi tinggi, yang sangat penting untuk pengambilan keputusan yang tepat waktu.

Kelemahan Oracle E-Business Suite

Menurut Heripracoyo (2018), terdapat beberapa kelemahan dari *oracle ebusiness suite* yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem *oracle e-business suite* membutuhkan spesifikasi hardware yang tinggi agar berjalan dengan stabil.
- b. *Oracle e-business suite* hanya diperuntukkan bagi perusahaan besar, dan tidak cocok bagi perusahaan kecil maupun menengah.
- c. Harga yang sangat mahal untuk sebuah database dan penggunaan sistem ini sangat memakan banyak biaya.

METODE

Laporan magang ini dalam bentuk deskriptif. Kegiatan magang ini dilakukan selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal 2 Juli 2024 sampai dengan bulan Desember 2024. Waktu kegiatan magang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan jadwal kerja di PT Enseval Putera Megatrading yaitu hari Senin hingga Sabtu dengan ketentuan hari Senin hingga Jumat pukul 08.00-16.00 WITA, sedangkan hari Sabtu pukul 08.00-13.00 WITA.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang di PT Enseval Putera Megatrading Tbk yaitu sebagai berikut:

1. Penulis melakukan pengenalan dan beradaptasi dengan proses-proses cara kerja, untuk membantu pekerjaan yang ada di PT Enseval Putera Megatrading Tbk.
2. Pihak perusahaan menjelaskan sistem perangkat lunak yang digunakan oleh PT Enseval Putera Megatrading Tbk.
3. Penulis berpartisipasi dalam proses *put away* atau penyimpanan Barang di bagian *warehouse*.
4. Penulis berpartisipasi dalam proses transfer barang antar *sub inventory* dalam *oracle e-business suite* PT Enseval Putera Megatrading Tbk.
5. Penulis membantu dalam proses penginputan tanda terima retur sementara dalam *Oracle E-Business Suite*.

6. Penulis berpartisipasi dalam proses *picking* barang yang berupa proses pengambilan barang dari Lokasi penyimpanan barang di Gudang berdasarkan pesanan yang diterima.
7. Penulis berpartisipasi dalam proses *checking* barang atau pengecekan barang yang akan dikirim keluar.
8. Penulis berpartisipasi dalam proses delivery planning dan percetakan surat jalan di bagian Expedisi PT Enseval Putera Megatrading Tbk.
9. Penulis melakukan proses RMA Data Proses di bagian *Finance Accounting*, yaitu dengan membantu dalam pemeriksaan akurasi informasi barang yang akan dikembalikan.
10. Penulis melakukan proses *Credit Note* (CN) Retur yang berperan dalam mengurangi jumlah tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan kepada penjual.
11. Penulis membantu dalam proses *cycle count* dengan memeriksa barang di gudang untuk memastikan bahwa jumlah fisik barang sesuai dengan catatan yang ada di sistem.
12. Penulis berpartisipasi dalam proses rekap Surat Setoran Pajak (SSP).
13. Penulis turut dalam membantu proses entri barang kanvas di sistem data proses.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 barangbarang 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 entrasol; *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.

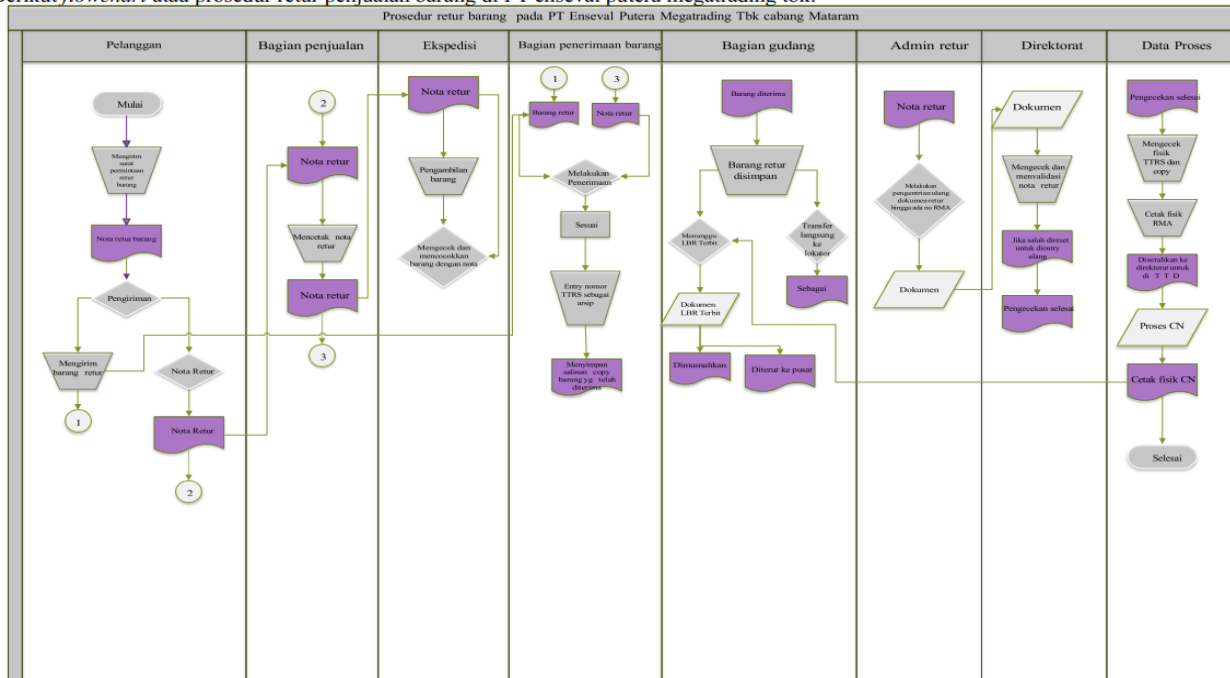
PT enseval putera megatrading telah mengadopsi perangkat lunak oracle untuk mendukung manajemen basis data perusahaan. Software ini berfungsi untuk mengelola, menerapkan, dan mengintegrasikan database ke dalam sistem komputer perusahaan, memastikan efisiensi dan efektivitas operasional. Oracle memiliki 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 barang di perusahaan untuk mengevaluasi apakah proses yang berjalan sudah optimal atau belum dengan melihat prosedur.

Berikut *flowchart* atau prosedur retur penjualan barang di PT enseval putera megatrading tbk:



Gambar 2: Flowchart retur barang PT Enseval Putera Megatrading Tbk

Gambar 1. Flowchart retur barang PT Enseval Putera Megatrading Tbk.

Flowchart adalah representasi grafis dari langkah-langkah pemecahan masalah, yang menggunakan simbol-simbol tertentu untuk menggambarkan setiap tahapan. *Flowchart* ini membantu menunjukkan alur proses atau program secara realistis dan logis, memudahkan pemahaman dan analisis langkah-langkah yang terlibat (Khesya, n.d.). Dalam hal ini, *flowchart* 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.

Gambar 1. di atas merupakan prosedur retur yang digunakan oleh PT Enseval Putera Megatrading Tbk, cabang Mataram. Adapun transaksi returnnya sebagai berikut:

- Pelanggan dapat menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau rusak selama pengiriman, sehingga pelanggan atau outlet melakukan pengembalian barang dengan mengirim data barang atau produk ke bagian penjualan atau melalui sales yang bertanggung jawab.
- Setelah menerima pemberitahuan retur dari pelanggan, bagian penjualan atau sales membuat nota retur penjualan dalam tiga salinan dan menyerahkannya kepada bagian penerimaan barang ketika barang tersebut dikembalikan oleh *driver* atau *sales*.

- c. Bagian penerimaan barang menerima barang retur dari pelanggan melalui *sales* atau *driver* dan memeriksa kesesuaiannya dengan catatan faktur yang ada.
- d. Bagian gudang mencatat masuknya barang berdasarkan faktur penerimaan. Pencatatan di bagian gudang bervariasi tergantung jenis barang dan outletnya. Saat *sales* menyerahkan barang, proses retur bisa dilakukan dengan tanda terima manual (TTRB) atau melalui sistem yaitu Tanda Terima Retur *Supplier* (TTRS), yang terdiri dari tiga salinan: untuk *outlet*, *salesmen*, dan admin penerimaan barang.
- e. Nota retur disimpan sebagai arsip oleh petugas retur dengan mencatat nomor dokumen, lalu diserahkan ke admin gudang untuk diinput.
- f. Admin gudang menerima nota retur dan memisahnya sesuai dengan direktoratnya masing-masing, memasukkan data nota retur sesuai nomor dokumen, jumlah barang, nomor batch, dan jumlah fisik yang diterima, kemudian diproses atau diprint menjadi dua salinan dokumen *Return Merchandise Authorization* (RMA). Proses ini memakan waktu 2-3 hari karena beban kerja. Hasil input RMA disatukan dengan nota retur yang asli kemudian diserahkan ke bagian direktorat untuk validasi, dan salinan RMA disimpan oleh admin gudang sebagai arsip.

Adapun gambar nota retur dan proses penginputannya menjadi dokumen RMA:

1. Nota Retur yang diinput

[illegible]

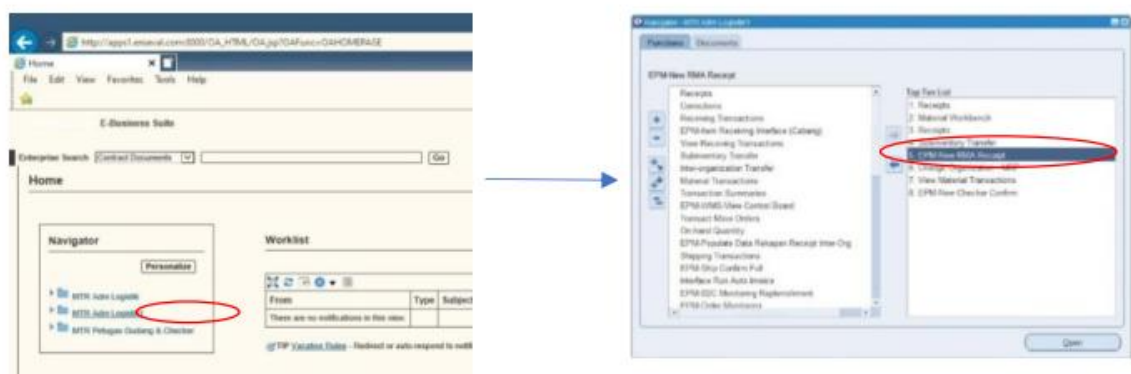
Gambar 2: Nota Retur Asli

2. Proses penginputan nota retur menjadi dokumen RMA pada sistem
 - a. Membuka aplikasi oracle e-business di komputer melalui website dan memasukkan username serta password yang digunakan oleh divisi *warehouse*



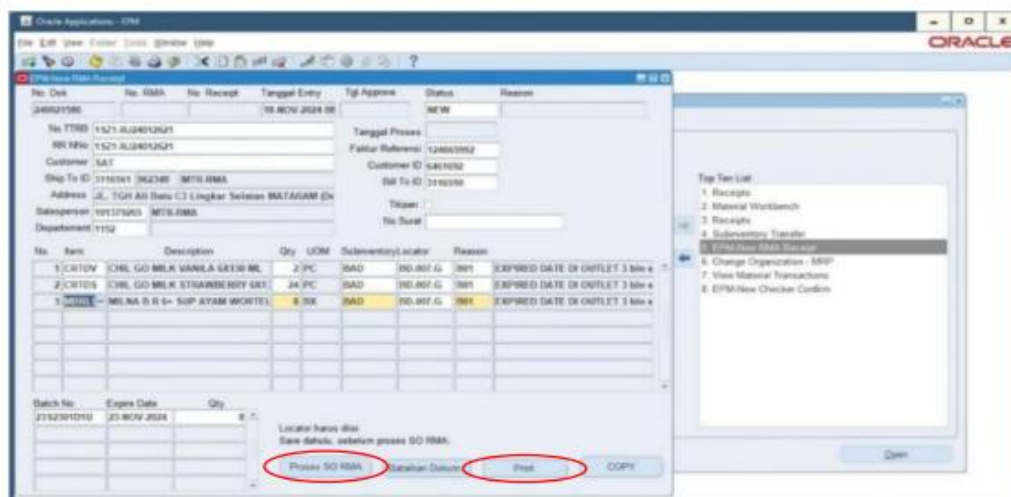
Gambar 3: Link dan cara login aplikasi oracle e-business suite

- b. Masuk ke menu MTR Adm Logistik 1, kemudian memilih menu EPMNew RMA receipt



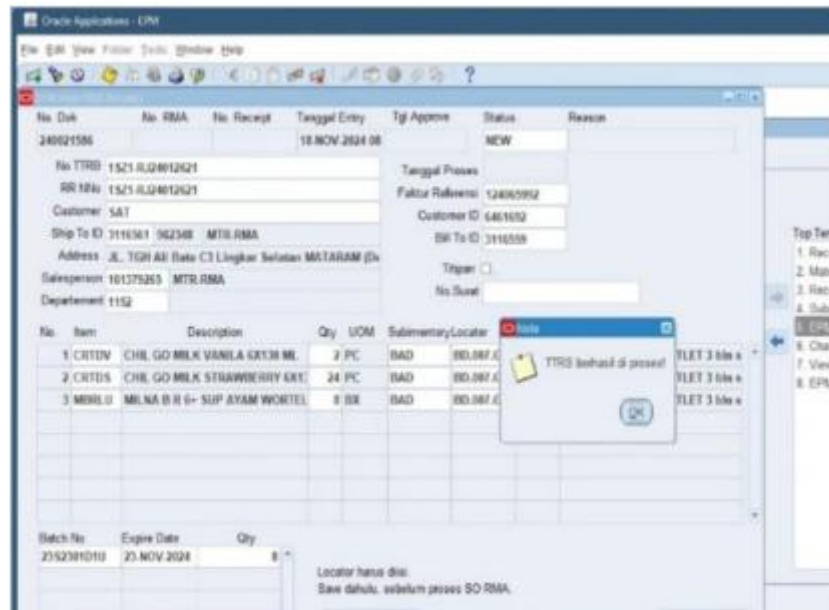
Gambar 4: Menu untuk menginput nota retur menjadi dokumen RMA

- c. Memasukkan kode TTRB, nama outlet, nama direktorat, kode item, jumlah item, sub inventory, locator serta alasan produk mengapa tersebut diretur. Setelah semuanya terisi, TTRS dicetak dan dilakukan proses SO RMA.



Gambar 5: Proses penginputan nota retur menjadi dokumen RMA

- d. TTRS telah proses SO RMA dan dicetak, maka data barang yang diretur sudah masuk ke sistem.



Gambar 6: TTRS berhasil diinput

- g. 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.
- h. 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
- i. CN (*credit note*) yang telah dicetak diserahkan ke bagian pool faktur.
- j. 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).
- k. 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.

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*, dapat dilihat bahwa proses retur penjualan di perusahaan ini umumnya berjalan dengan optimal meskipun terkadang menghadapi kendala seperti keterbatasan ruang dan lokasi penyimpanan barang retur, serta kendala pada jaringan sistem *oracle e-business suite* yang lumayan sering mengalami kerusakan. 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*).

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. Bagian 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

Proses pengembalian atau retur di perusahaan ini diatur dengan kriteria tertentu untuk menjaga kualitas produk dan kepuasan konsumen. Kriteria pengembalian mencakup barang dengan kemasan rusak, barang yang telah melewati atau mendekati tanggal kedaluwarsa, barang yang tidak sesuai pesanan, barang dengan kondisi fisik cacat dan barang yang tidak laku dijual oleh outlet sehingga harus dikembalikan. Proses ini melibatkan berbagai tahap, mulai dari pencocokan kondisi fisik barang dengan Tanda Terima Retur *Supplier* (TTRS) atau nota retur, penginputan data ke dalam sistem, hingga pembuatan dokumen Laporan Barang Rusak (LBR) atau pemindahan ke stok barang layak jual. Setiap bagian menjalankan tugasnya sesuai prosedur standar perusahaan, memastikan proses retur berjalan dengan optimal dan efisien.

Untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan retur barang di PT Enseval Putera Megatrading Tbk, beberapa saran dapat diberikan. Pertama, tingkatkan ketelitian dalam mengentri dan menerima barang, baik fisik maupun dokumennya, untuk menghindari penumpukan barang retur di gudang. Kedua, tambah penanggung jawab di bagian retur untuk mempercepat penerimaan dan pengalokasian barang. Selain itu, analisis beban kerja personil gudang perlu dilakukan untuk memastikan efisiensi kerja. Terakhir, tingkatkan Kerjasama antar karyawan untuk memastikan pelaksanaan kerja di warehouse tetap optimal, dengan fokus pada koordinasi dan komunikasi yang lebih baik. Penulis merekomendasikan agar universitas dalam pelaksanaan program MBKM memperhatikan kesesuaian antara bidang studi mahasiswa dan

lokasi magang yang dipilih, sehingga mereka dapat mengaplikasikan pengetahuan sesuai dengan disiplin ilmu masing-masing. Selain itu, universitas perlu menekankan agar melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) secara rutin terhadap mahasiswa yang mengikuti program magang. Langkah ini akan memastikan bahwa pelaksanaan program berjalan dengan lebih baik dan efektif, serta membantu mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang mungkin muncul selama periode magang

REFERENSI

- Arifiyanti, A. A., Pradana, R. M., & Novian, I. F, 2018. “Klasifikasi Produk Retur dengan Algoritma Pohon Keputusan” *C4.5*. 79–86.
- Dwi, A., Nasharudin, A., & Ependi, U. (n.d.). “Analisis Peramalan Penjualan Produk Pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Menggunakan Metode Regresi Linear Sederhana”, 317–326.
- Fadillah, M. A., Novel, N. J. A., & Irawan, B, 2023. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Proses Pengeluaran Barang Retur Dengan Metode Fishbone Di Gudang Transmart Buahbatu Bandung”, *12*(4), 383–390.
- Febrianti, D., & Prihandono, 2022. “Analisis Proses Purchase Order (Pesanan Pembelian) Melalui Digital Order Dan Manual Order pada PT. Astaka Aditama”, *VIII* (13), 30–39.
- Gobel, R. H. Van, & Tewu, M. L. D, 2022. “Analisis risiko service level, register outlet, register outlet dan retur terhadap selling out produk Heavenly Blush Yoguroto”, *5*(3), 1690–1695.
- Khesya, N. (n.d.). “Mengenal Flowchart Dan Pseudocode Dalam Algoritma Dan Pemrograman”.
- Rizkison, Agustini, S., & Suryani, 2023. “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Siklus Pendapatan dan Siklus Pengeluaran Pada PT. Cipta Mortar Utama”, *4*(1), 74–100.
- Sintiawati, N., Fajarwati, S. R., Mulyanto, A., Muttaqien, K., & Suherman, M, 2022.
- Partisipasi Civitas Akademik dalam Implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). *Jurnal Basicedu*, *6*(1), 902–915. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i1.2036>
- Sopiansyah, D., Masruroh, S., Zaqiah, Q. Y., & Erihadiana, M, 2024. Konsep dan Implementasi Kurikulum MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *5*(1), 168–184.
- Thamrin, J. R., & Kunci, K, 2022. “Analisis Manajemen Pergudangan pada PT Tinta Kreatif Bandung”, *5*(2), 1205–1213.
- Wahyuni, E, 2022. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Retur Dalam Jual Beli Bagi Pedagang Keliling”.
- Wahyuni, S, 2023. “Peran Komunikasi Untuk Mengurangi Tingkat Retur Pada Pembelian Spare Parts Di PT. Wira Bhumi Sejati”, *21*(3), 448–455.
- Widowati, Dy., & Ningtiyas, L. M. W, 2022. “Analisis penyimpanan dan penempatan barang pada pt bintang dagang internasional (haistar) surabaya dalam mendukung ketersediaan barang di era pandemi”. *6*(2), 100–114