

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI RETUR PENJUALAN BERBASIS ORACLE PADA PT ENSEVAL PUTERA MEGATRADING TBK CABANG MATARAM

Ikhlasul Mukmin¹

ikhlas.mukmin4693@gmail.com

¹Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram

Nihayatun Nabila²

nihayatun286@gmail.com

² Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram

Aditya Juniardi³

adityajuniardi598@gmail.com

³ Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram

Zuhrotul Isnaini⁴

zuhrotul.isnaini@unram.ac.id

⁴Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram

Agus Septiawan⁵

septiawan.agus08@gmail.com

⁵ Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram

ABSTRAK

Pengelolaan retur penjualan pada perusahaan distribusi skala besar memiliki kompleksitas tinggi yang menuntut adanya Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terintegrasi guna memitigasi risiko kerugian dan menjaga pengendalian internal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) berbasis *Oracle E-Business Suite* (EBS), khususnya modul Order Management dan Inventory, dalam prosedur *Return Merchandise Authorization* (RMA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi partisipatif dan wawancara pada bagian Finance Accounting di PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Oracle EBS secara efektif mengintegrasikan alur informasi antar divisi serta memperkuat pengendalian internal melalui pemisahan fungsi yang tegas antara pengelolaan fisik barang di gudang dan validasi pencatatan moneter. Meskipun demikian, efektivitas sistem masih dihadapkan pada kendala operasional berupa risiko kelalaian manusia (*human error*) pada tahap verifikasi data awal dan ketergantungan pada otorisasi tanda tangan basah yang dapat menghambat penerbitan Credit Note. Penelitian ini merekomendasikan transisi menuju otorisasi digital dan penguatan infrastruktur teknologi guna mengoptimalkan kinerja sistem operasional secara menyeluruh.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Retur Penjualan, Perencanaan Sumber Daya Perusahaan, Oracle E-Business Suite, Pengendalian Internal.

ABSTRACT

Despite the widespread implementation of ERP systems in distribution companies, studies examining the effectiveness of Return Merchandise Authorization (RMA)-based accounting information systems in sales return management remain limited, particularly within pharmaceutical distribution companies. This study aims to evaluate the effectiveness of the Enterprise Resource Planning (ERP) system based on Oracle E-Business Suite (EBS), specifically the Order Management and Inventory modules, within the Return Merchandise Authorization (RMA) procedure. This research employs a descriptive qualitative approach through participant observation and interviews within the Finance Accounting department at PT Enseval Putera Megatrading Tbk Mataram Branch. The results indicate that the implementation of Oracle EBS effectively integrates the flow of information across divisions and strengthens internal control through a strict segregation of duties between physical inventory management in the warehouse and monetary recording validation. Nevertheless, the system's effectiveness still faces operational constraints, including the risk of human error during the initial data verification stage and a reliance on wet-signature authorization, which can delay the issuance of Credit Notes. This study recommends transitioning towards digital authorization and strengthening technological infrastructure to comprehensively optimize the operational system's performance.

Keywords: Accounting Information System, Sales Returns, Enterprise Resource Planning, Oracle E-Business Suite, Internal Control.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era transformasi digital telah mendorong perusahaan untuk mengubah proses bisnis konvensional menuju sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi. Perubahan ini terjadi hampir di seluruh sektor industri, termasuk industri distribusi yang memiliki aktivitas operasional dengan tingkat kompleksitas tinggi. Dalam era digitalisasi bisnis yang kian kompetitif, perusahaan dituntut untuk mengintegrasikan sistem informasi yang mampu mendukung efektivitas dan akurasi operasional, terutama dalam pengelolaan transaksi keuangan (Y. Safitri, 2025). Informasi yang terlambat, tidak akurat, atau tidak terintegrasi berpotensi menimbulkan kesalahan operasional yang dapat berdampak pada efisiensi perusahaan secara keseluruhan (Rachmawati et al., 2023). Oleh karena itu, keberadaan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang andal dan terintegrasi menjadi prasyarat mutlak bagi perusahaan distribusi berskala besar.

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan suatu rangkaian prosedur, formulir, catatan, sumber daya manusia, serta teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menghasilkan informasi keuangan bagi pihak manajemen maupun pihak eksternal perusahaan (Qur'aini et al., 2024). Dalam praktiknya, sistem informasi akuntansi tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan transaksi, tetapi juga menjadi sarana pengendalian internal yang mampu menjaga ketepatan data serta meminimalkan potensi kesalahan dan penyimpangan (Marwa & Ardila, 2024a).

Pada perusahaan distribusi berskala besar, salah satu aktivitas yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi adalah pengelolaan retur penjualan. Retur penjualan adalah prosedur di mana pelanggan mengembalikan barang kepada perusahaan karena berbagai alasan, seperti produk yang rusak, ketidakcocokan spesifikasi barang, kesalahan dalam pengiriman, produk yang sudah kedaluwarsa, atau perbedaan dalam jumlah pesanan (N. Safitri & Noorlena, 2025). Proses ini tidak hanya melibatkan pengembalian fisik barang, tetapi juga mencakup administrasi yang rumit, pencatatan akuntansi yang presisi, pelaporan pajak, hingga penguatan pengendalian internal (Nurlaili & Kurniawan, 2021). Apabila proses tersebut tidak dikelola secara efektif, maka dapat menimbulkan ketidaksesuaian data persediaan, keterlambatan pelaporan keuangan, bahkan kerugian finansial bagi perusahaan.

PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram merupakan unit operasional strategis yang mendistribusikan produk farmasi, alat kesehatan, dan barang konsumsi ke berbagai fasilitas layanan kesehatan di wilayah Nusa Tenggara Barat. Dengan volume penjualan yang tinggi, aktivitas retur barang menjadi konsekuensi logis yang harus dikelola secara sistematis. Tingginya jumlah transaksi dan keragaman produk yang didistribusikan menuntut perusahaan untuk memiliki sistem yang mampu mengelola data secara terintegrasi dan akurat. Ketidakakuratan dalam penanganan retur tidak hanya berdampak pada kerugian finansial, tetapi juga risiko kepatuhan terhadap regulasi industri farmasi yang ketat (Alfiati et al., 2025). Guna memitigasi risiko tersebut, perusahaan mengimplementasikan *Enterprise Resource Planning* (ERP) melalui *Oracle E-Business Suite* (EBS). ERP merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis perusahaan ke dalam satu basis data terpusat sehingga memungkinkan pertukaran informasi antarbagian secara otomatis (Putri et al., 2026). Sistem *Oracle EBS* ini memungkinkan proses pengembalian barang dilakukan secara sistematis mulai dari pengajuan retur, verifikasi data, pembaruan stok, hingga penerbitan Credit Note. Model RMA yang terstandarisasi dinilai mampu meningkatkan akuntabilitas dan transparansi informasi dalam rantai pasok perusahaan.

Penelitian terdahulu oleh (Al-hasan & Suryantara, 2026) telah mengevaluasi efektivitas *Oracle E-Business Suite* dalam meningkatkan akurasi data persediaan di PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram. Namun, fokus penelitian tersebut masih terbatas pada

aktivitas pergudangan dan manajemen inventaris secara makro. Terdapat kekosongan literatur (*research gap*) mengenai efektivitas prosedur *Return Merchandise Authorization* (RMA) yang terintegrasi secara digital. Sebagaimana ditegaskan oleh Okpokwu et al. (2023), standarisasi model RMA sangat krusial dalam rantai pasok multi-vendor untuk meminimalisir inefisiensi biaya dan meningkatkan transparansi informasi. Selain itu, penelitian (Masdhana & Sari, 2024) menganalisis penerapan ERP pada berbagai sektor industri dari perspektif manajemen dan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi ERP dipengaruhi oleh komitmen manajemen, kesiapan teknologi, serta integrasi antar fungsi bisnis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Namun, penelitian tersebut masih bersifat umum dan menggunakan pendekatan *literature review* sehingga belum memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas modul tertentu dalam sistem ERP, khususnya modul Order Management dan Inventory pada prosedur retur penjualan. Dengan demikian, masih terdapat *research gap* terkait evaluasi implementasi ERP secara spesifik pada proses retur penjualan berbasis *Oracle E-Business Suite* di perusahaan distribusi farmasi yang memiliki kompleksitas transaksi dan tuntutan pengendalian internal yang tinggi.

Meskipun implementasi *Oracle E-Business Suite* telah banyak diteliti dalam konteks manajemen persediaan dan integrasi operasional, penelitian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas sistem informasi akuntansi retur penjualan berbasis *Return Merchandise Authorization* (RMA) masih sangat terbatas. Padahal proses retur pada perusahaan distribusi farmasi memiliki kompleksitas tinggi karena melibatkan pengelolaan persediaan, penyesuaian piutang, kepatuhan regulasi, dan pengendalian internal secara simultan.. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah sistem informasi akuntansi retur penjualan yang diterapkan telah memenuhi prinsip pengendalian internal dan mampu menyediakan data *real-time* untuk pengambilan keputusan strategis. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam mengoptimalkan sistem ERP serta menjadi referensi akademik bagi pengembangan SIA di industri distribusi.

TINJAUAN LITERATUR

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Retur Penjualan

Sistem informasi akuntansi merupakan kombinasi dari formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan untuk menghasilkan informasi keuangan bagi manajemen (Y. Safitri, 2025). Dalam konteks retur penjualan, sistem ini berfungsi sebagai jaringan prosedur yang mencatat pengembalian barang akibat ketidaksesuaian pesanan atau kerusakan fisik. Prosedur ini melibatkan fungsi penjualan, fungsi gudang untuk penerimaan barang, dan fungsi akuntansi untuk penerbitan memo kredit (Nurlaili & Kurniawan, 2021).

Pada perusahaan distribusi, penerapan sistem informasi akuntansi memiliki tingkat kepentingan yang tinggi karena aktivitas operasional perusahaan melibatkan banyak transaksi dengan volume besar, seperti pembelian, penjualan, pengelolaan persediaan, hingga pengelolaan retur barang (Ivanda, 2024). Sistem yang tidak terintegrasi dapat menyebabkan duplikasi data, keterlambatan pelaporan, serta meningkatkan risiko kesalahan pencatatan transaksi. Selain sebagai alat pencatatan, sistem informasi akuntansi juga menjadi bagian penting dari mekanisme pengendalian internal. Pengendalian internal bertujuan untuk menjaga aset perusahaan, menjamin keandalan laporan keuangan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan (A. K. Dewi et al., 2025). Pengendalian internal dalam sistem retur sangat krusial guna memastikan setiap pengembalian telah diotorisasi untuk menjaga ketelitian data piutang dan pendapatan (Mulyadi, 2016).

Enterprise Resource Planning (ERP)

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sistem informasi terintegrasi yang menyatukan berbagai fungsi bisnis seperti keuangan, persediaan, dan distribusi dalam satu platform data tunggal (Firmanto et al., 2025). Menurut (Firmanto et al., 2025) implementasi ERP bertujuan meningkatkan transparansi informasi dan efisiensi operasional melalui otomatisasi. Penggunaan ERP seperti *Oracle E-Business Suite* (EBS) terbukti mampu meminimalkan kesalahan pencatatan dan mempercepat proses administrasi melalui integrasi antar modul (Al-hasan & Suryantara, 2026).

Secara spesifik, efektivitas *Oracle E-Business Suite* pada perusahaan distribusi sangat bergantung pada integrasi antar modul intinya. Modul *Order Management* berfungsi untuk mencatat, mengotorisasi, dan melacak siklus pesanan, termasuk pengajuan retur pelanggan (RMA), sementara modul *Inventory* bertanggung jawab atas pembaruan data stok fisik di gudang secara *real-time* (Al-hasan & Suryantara, 2026). Ketika transaksi retur disetujui, kedua modul ini harus tersinkronisasi secara otomatis dengan modul *General Ledger*. Sinkronisasi ini memastikan bahwa penyesuaian piutang pelanggan dan penambahan nilai persediaan dapat tercatat secara akurat tanpa memerlukan penjurnalan manual berulang.

Return Merchandise Authorization (RMA)

Return Merchandise Authorization (RMA) adalah prosedur formal yang mewajibkan adanya otorisasi sebelum barang retur dikirimkan kembali oleh pelanggan. Model RMA yang terstandarisasi sangat penting dalam rantai pasok multi-vendor untuk menjamin akuntabilitas (Okpokwu et al. (2023)). Sistem RMA digital memastikan bahwa setiap barang retur dapat dipantau statusnya mulai dari pengajuan hingga penyesuaian nilai tagihan (Fadilla, Fernandes, Sabtu, et al., 2025).

Sistem ERP dirancang untuk menghilangkan hambatan antar departemen melalui integrasi data dan proses bisnis. Penggunaan ERP memungkinkan perusahaan untuk mengurangi duplikasi data, mempercepat aliran informasi, meningkatkan akurasi pelaporan, serta meningkatkan efisiensi operasional perusahaan (Tambunan et al., 2025).

Menurut (Wahdianawati et al., 2023), secara umum ERP memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu:

1. Integrasi seluruh fungsi bisnis
2. Basis data terpusat
3. Informasi real-time
4. Standarisasi proses bisnis
5. Otomatisasi transaksi

Implementasi ERP dalam perusahaan distribusi sangat penting karena aktivitas operasional yang tinggi membutuhkan koordinasi yang cepat antarbagian. Dengan sistem ERP, proses yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dilakukan secara otomatis sehingga mempercepat proses bisnis.

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai implementasi sistem informasi akuntansi, *Enterprise Resource Planning* (ERP), dan pengelolaan retur penjualan telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Al-Hasan & Suryantara (2026) menemukan bahwa penerapan *Oracle E-Business Suite* (EBS) mampu meningkatkan akurasi data persediaan serta meminimalkan kesalahan pencatatan pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram. Selanjutnya, Fadilla et al. (2025) menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web dapat mengotomatisasi proses

pelacakan barang retur sehingga meningkatkan efisiensi pengelolaan retur penjualan. Sementara itu, (Difa & Ghifari, 2020) menekankan pentingnya sinkronisasi data piutang dalam transaksi retur penjualan kredit untuk menjaga integritas laporan keuangan perusahaan. Penelitian Firmanto et al. (2025) juga membuktikan bahwa implementasi ERP berbasis Odoo efektif dalam mengatasi ketidaksesuaian antara data barang dan stok fisik sehingga meningkatkan efisiensi operasional.

Selain itu, Marwa & Ardila (2024) menemukan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) mampu meningkatkan efektivitas proses penjualan perusahaan. Ivanda (2024) menunjukkan bahwa sistem informasi yang terintegrasi dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan informasi dalam aktivitas persediaan, penerimaan kas, dan penjualan. Dari aspek pengendalian internal, Dewi et al. (2025) menegaskan bahwa pengendalian internal yang baik berperan penting dalam meminimalkan kesalahan pencatatan dan meningkatkan keamanan informasi keuangan. Sementara itu, Okpokwu et al. (2023) menjelaskan bahwa standarisasi prosedur *Return Merchandise Authorization* (RMA) dapat meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pengelolaan retur dalam rantai pasok multi-vendor. Di sisi lain, Maliki et al. (2025) menemukan bahwa penggunaan *Oracle E-Business Suite* mampu meningkatkan integrasi proses penjualan dan kualitas informasi yang dihasilkan perusahaan.

Meskipun implementasi sistem informasi, ERP, dan pengelolaan retur penjualan telah banyak diteliti, sebagian besar penelitian masih berfokus pada manajemen persediaan, efektivitas sistem penjualan, pengendalian internal, atau pengelolaan retur secara umum. Penelitian mengenai proses retur penjualan berbasis *Return Merchandise Authorization* (RMA) yang terintegrasi dengan *Oracle E-Business Suite* masih terbatas, khususnya pada perusahaan distribusi farmasi. Selain itu, penelitian sebelumnya belum banyak mengkaji keterkaitan antara proses RMA, penerbitan Credit Note, integrasi antar divisi, dan pengendalian internal dalam satu sistem ERP yang terintegrasi. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis implementasi Sistem Informasi Akuntansi Retur Penjualan berbasis *Oracle E-Business Suite* pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram, sehingga dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur sistem informasi akuntansi serta implikasi praktis bagi perusahaan distribusi dalam mengelola retur penjualan secara lebih efektif dan terintegrasi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh, sistematis, dan faktual mengenai penerapan sistem informasi akuntansi retur penjualan berbasis *Oracle E-Business Suite* pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram. Fokus penelitian adalah mengevaluasi integrasi sistem dan efektivitas pengendalian internal dalam prosedur *Return Merchandise Authorization* (RMA).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram, yang berlokasi di Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kegiatan penelitian dilaksanakan selama periode magang yang berlangsung dari bulan Februari hingga Juni 2026. Rentang waktu tersebut memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas operasional perusahaan, mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi, serta memahami secara lebih mendalam alur proses retur penjualan yang diterapkan dalam lingkungan kerja perusahaan.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian terdiri atas satu staf *Finance Accounting* sebagai *key informan* yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pencatatan transaksi retur penjualan, satu staf *Warehouse* yang menangani proses penerimaan dan pemeriksaan barang retur, serta satu staf *Data Process* yang bertanggung jawab terhadap proses *interface Return Merchandise Authorization (RMA)* dalam sistem *Oracle E-Business Suite*. Pemilihan ketiga informan tersebut didasarkan pada keterlibatan langsung mereka dalam setiap tahapan proses retur penjualan sehingga mampu memberikan informasi yang relevan, akurat, dan mendalam sesuai fokus penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan yang berkaitan dengan prosedur retur penjualan, laporan operasional, dokumen sistem *Oracle E-Business Suite*, literatur ilmiah, buku referensi, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan untuk mendukung analisis penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik sebagai berikut:

1. *Observasi Partisipatif*: Peneliti terlibat langsung dalam proses operasional, seperti penginputan nomor *TTRB/TTRS (Tanda Terima Retur Barang/Sistem)*, proses *interface RMA*, penyesuaian nilai retur pajak dan penyusunan *Credit Note*.
2. *Studi Dokumentasi*: Menganalisis dokumen-dokumen transaksi seperti faktur penjualan, *TTRB/TTRS (Tanda Terima Retur Barang/Sistem)*, dan dokumen *RMA* yang dihasilkan oleh sistem *Oracle*.
3. *Wawancara*: Diskusi secara langsung dengan staf *Finance Accounting*, *data process* dan juga *warehouse* mengenai teknis operasional, kendala input data, dan efektivitas penggunaan modul *Oracle EBS* dalam memproses dokumen *Return Merchandise Authorization (RMA)* hingga penerbitan *Credit Note*.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan yang sistematis:

1. *Reduksi Data*: Menyaring informasi yang relevan dari hasil observasi magang mengenai sistem retur penjualan.
2. *Penyajian Data*: Menyusun alur prosedur *RMA* dalam bentuk narasi dan *flowchart* guna mempermudah pemahaman integrasi antar modul sistem.
3. *Penarikan Kesimpulan*: Mengevaluasi temuan lapangan dibandingkan dengan teori pengendalian internal dan standar operasional perusahaan untuk memberikan rekomendasi perbaikan.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan dan keandalan temuan, penelitian ini menggunakan *Triangulasi Teknik*. Peneliti melakukan verifikasi silang (*cross-check*) antara hasil wawancara staff *Finance Accounting* dengan hasil observasi proses kerja secara langsung di depan sistem. Selanjutnya, data tersebut dicocokkan kembali dengan bukti fisik dan digital yang dihasilkan oleh *Oracle E-Business Suite*, seperti *Tanda Terima Retur Sistem (TTRS)*, cetakan dokumen *RMA*, dan *Credit Note (CN)*. Melalui metode ini, data yang dianalisis didukung oleh bukti

rekam jejak (audit trail) transaksi yang sah sehingga meminimalisir bias dari opini tunggal informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

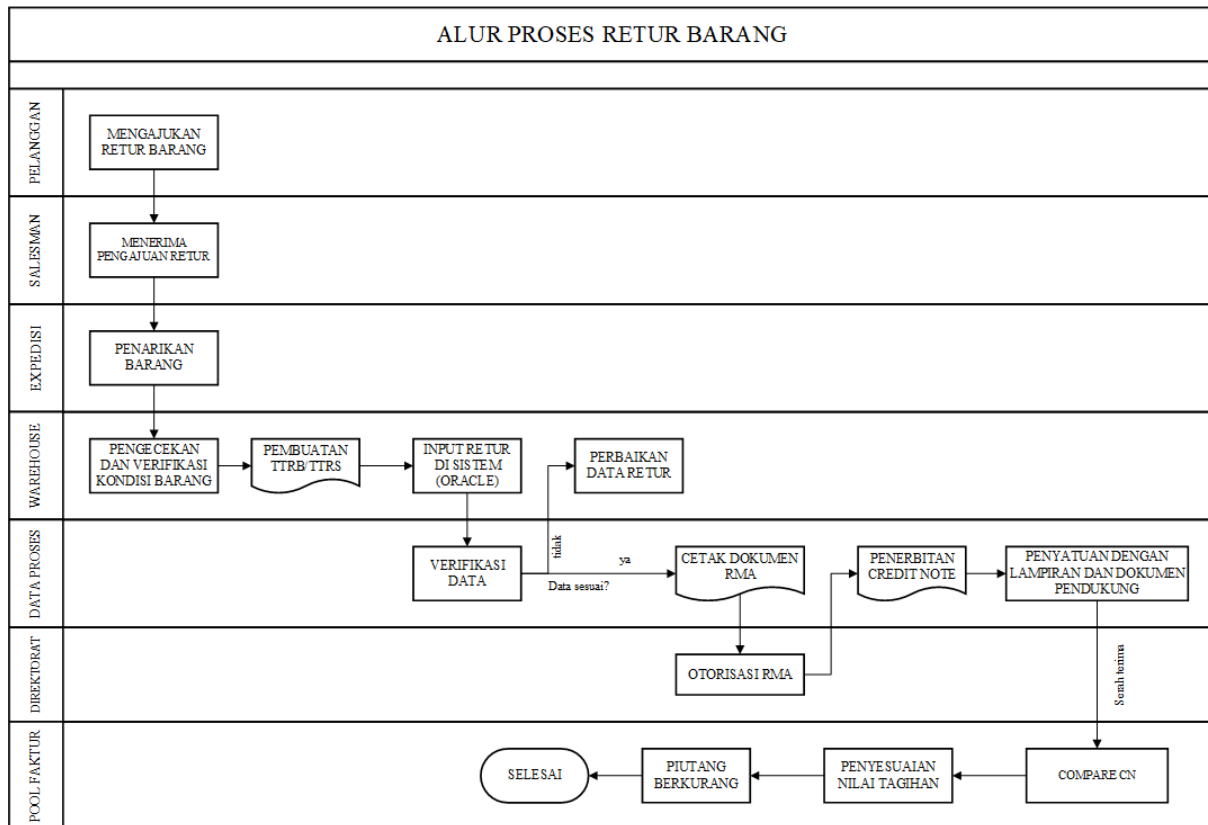
Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan selama kegiatan magang di PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram, diketahui bahwa perusahaan telah mengimplementasikan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) berbasis *Oracle E-Business Suite* sebagai platform utama dalam mengintegrasikan dan mengelola berbagai aktivitas operasional perusahaan. Sistem tersebut digunakan untuk mendukung proses bisnis yang melibatkan berbagai fungsi, seperti penjualan, pergudangan, distribusi, serta pencatatan dan pelaporan keuangan, sehingga seluruh data transaksi dapat tersimpan dan terhubung dalam satu sistem yang terintegrasi. *Oracle E-Business Suite* tidak hanya digunakan untuk pemrosesan retur penjualan, tetapi juga mendukung pengelolaan pajak retur, pengurangan piutang melalui Credit Note, serta integrasi data antara Warehouse, Data Proses, dan Pool Faktur. Penerapan *Oracle E-Business Suite* memungkinkan informasi yang dihasilkan menjadi lebih akurat, konsisten, dan dapat diakses secara real time oleh unit kerja yang berkepentingan, termasuk dalam pengelolaan proses retur penjualan.

Informan menjelaskan bahwa dalam proses retur penjualan perusahaan menerapkan mekanisme verifikasi secara berlapis untuk memastikan bahwa setiap transaksi pengembalian barang telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses verifikasi dilakukan dengan membandingkan kesesuaian antara barang yang diterima dari pelanggan dengan dokumen retur yang diajukan, baik dari segi jenis barang, jumlah, kondisi fisik, maupun alasan pengembalian yang tercantum dalam dokumen pendukung. Selain itu, setiap tahapan verifikasi melibatkan koordinasi antara bagian terkait, seperti gudang, penjualan, dan finance accounting, guna memastikan bahwa data yang diinput ke dalam sistem *Oracle E-Business Suite* telah sesuai dengan kondisi aktual di lapangan. Menurut informan, penerapan prosedur verifikasi tersebut bertujuan untuk meminimalkan potensi kesalahan pencatatan, menghindari terjadinya selisih data, serta menjaga keandalan informasi yang digunakan sebagai dasar dalam proses penyesuaian persediaan dan pencatatan akuntansi perusahaan.

Prosedur *Return Merchandise Authorization* (RMA)

Prosedur retur penjualan dikelola secara sistematis melalui mekanisme *Return Merchandise Authorization* (RMA) guna menjamin validitas transaksi, akurasi pencatatan, serta kesesuaian antara barang yang diretur dengan dokumen pendukung yang menyertainya. Proses tersebut melibatkan beberapa unit kerja, yaitu pelanggan, salesman, ekspedisi, warehouse, Data Proses, Direktorat, dan Pool Faktur yang saling terintegrasi melalui sistem *Oracle E-Business Suite*. Berikut merupakan flowchart alur proses retur barang secara keseluruhan:



Gambar 1. Alur Proses Retur Barang

Berdasarkan Gambar 1, proses retur diawali ketika pelanggan mengajukan pengembalian barang melalui salesman. Pengajuan retur tersebut kemudian diteruskan kepada pihak ekspedisi untuk melakukan penarikan barang dari pelanggan. Barang retur yang telah diterima selanjutnya diserahkan kepada bagian Warehouse untuk dilakukan pemeriksaan dan verifikasi kondisi barang berdasarkan jenis barang, kuantitas, kondisi fisik, serta kesesuaiannya dengan dokumen retur yang diajukan pelanggan. Setelah proses verifikasi selesai dilakukan, Warehouse menerbitkan dokumen TTRS/TTRB sebagai bukti penerimaan barang retur sekaligus dasar pemrosesan transaksi retur pada sistem *Oracle E-Business Suite*.

Selanjutnya, bagian Data Proses menerima dokumen berupa TTRS/TTRB, RTV (*Return to Vendor*), serta dokumen pendukung lainnya untuk diproses pada sistem *Oracle E-Business Suite*. Staf kemudian mengakses menu *EPM-Proses Interface TTRB-RMA* dan menginput nomor TTRS/TTRB beserta data transaksi yang relevan. Sistem secara otomatis menampilkan rincian data retur yang kemudian diverifikasi kembali melalui proses *double check* guna memastikan kesesuaian antara dokumen fisik dan data yang tercatat dalam sistem, meliputi nama outlet, kode barang, kuantitas, harga, serta nilai Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Apabila ditemukan ketidaksesuaian data, maka dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum proses dapat dilanjutkan.

Apabila seluruh data telah dinyatakan sesuai, bagian Data Proses melakukan pencetakan dokumen RMA yang kemudian diserahkan kepada pihak Direktorat dan Area Business Manager (ABM) untuk memperoleh otorisasi berupa tanda tangan fisik. Setelah proses persetujuan selesai dilakukan, sistem akan menerbitkan Credit Note (CN) sebagai dokumen yang berfungsi untuk mengurangi nilai piutang pelanggan akibat adanya transaksi retur yang telah disetujui. Credit Note yang telah diterbitkan selanjutnya disatukan dengan dokumen pendukung lainnya sebelum diserahkan kepada bagian Pool Faktur.

Pada tahap akhir, bagian Pool Faktur melakukan proses *compare Credit Note* menggunakan aplikasi Webcoll dengan mencocokkan nomor Credit Note terhadap nomor faktur yang masih memiliki saldo piutang pelanggan. Proses ini bertujuan memastikan bahwa nilai retur yang tercantum dalam Credit Note telah sesuai dengan nilai tagihan yang akan dikurangi. Apabila hasil pencocokan menunjukkan kesesuaian antara Credit Note dan faktur terkait, maka bagian Pool Faktur akan melakukan penyesuaian atau pengurangan saldo piutang pelanggan sesuai dengan nilai retur yang telah disetujui. Dengan demikian, proses retur tidak hanya berdampak pada penyesuaian persediaan, tetapi juga memastikan bahwa saldo piutang pelanggan yang tercatat dalam sistem perusahaan telah mencerminkan kondisi transaksi yang sebenarnya.

Integrasi dengan Divisi *Warehouse*

Sebelum bagian keuangan memproses RMA, divisi *Warehouse* terlebih dahulu melakukan verifikasi fisik terhadap barang retur dan menentukan status barang berdasarkan kondisi aktual. Melalui modul *Inventory*, staf gudang melakukan *Sub-Inventory Transfer* untuk memisahkan barang retur ke dalam kategori *Bad* (rusak) atau *Good* (layak jual kembali). Hasil verifikasi tersebut menjadi dasar bagi bagian Data Proses untuk melakukan input retur ke *Oracle E-Business Suite*. Integrasi ini memastikan bahwa setiap penyesuaian piutang di bagian keuangan didukung oleh pergerakan stok yang nyata di gudang.

Pembahasan

Efektivitas Integrasi Sistem Oracle EBS

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Oracle E-Business Suite* (Oracle EBS) di PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram mampu mengintegrasikan proses bisnis lintas fungsi melalui basis data terpusat dan alur informasi antar divisi, mulai dari Warehouse, Data Proses, Direktorat, hingga Pool Faktur dalam proses penjualan, pembelian hingga pengelolaan retur penjualan. Integrasi tersebut memungkinkan sinkronisasi informasi antara divisi *Warehouse* dan *Finance Accounting* dalam proses retur penjualan, sehingga mengurangi risiko inkonsistensi data dan mempercepat aliran informasi antarbagian. Selain itu, otomatisasi proses pencatatan retur dan penerbitan *Credit Note* mengurangi kebutuhan input data berulang, sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan serta meningkatkan efisiensi proses bisnis. Temuan ini sejalan dengan teori *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang menyatakan bahwa integrasi sistem informasi mampu meningkatkan efisiensi operasional, kualitas informasi, dan efektivitas pengambilan keputusan organisasi (Maliki et al., 2025b). Dengan demikian, implementasi Oracle EBS tidak hanya mendukung kelancaran proses retur penjualan, tetapi juga memperkuat pengendalian informasi akuntansi melalui penyediaan data yang lebih akurat, tepat waktu, dan terintegrasi.

Pengendalian Internal

Temuan penelitian menunjukkan bahwa PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram menerapkan pemisahan fungsi yang jelas antara bagian Warehouse, Data Proses, Direktorat, dan Pool Faktur dalam proses retur penjualan. Warehouse bertanggung jawab atas verifikasi fisik barang retur, Data Proses melakukan validasi data dan penerbitan RMA, Direktorat memberikan otorisasi, sedangkan Pool Faktur melakukan penyesuaian piutang melalui proses *compare Credit Note*. Penerapan pemisahan tugas tersebut terlihat dari tidak adanya perangkapan fungsi antara pihak yang menangani barang secara fisik dengan pihak yang melakukan pencatatan akuntansi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi retur penjualan yang diterapkan telah mendukung prinsip pengendalian internal yang baik sehingga risiko kesalahan pencatatan maupun manipulasi data dapat diminimalkan.

Penerapan pemisahan fungsi tersebut didukung oleh penggunaan *Oracle E-Business Suite* yang menyediakan mekanisme pembatasan hak akses serta alur kerja yang terstruktur pada setiap tahapan proses retur. Setiap bagian hanya dapat mengakses dan menjalankan fungsi sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga proses verifikasi, otorisasi, pencatatan transaksi dapat dilakukan secara berjenjang dan pemisahan fungsi diterapkan secara tegas. Praktik pemisahan tugas ini sangat selaras dengan prinsip bahwa sistem informasi akuntansi yang dikelola dengan baik dapat menunjang keamanan dan kinerja operasional perusahaan.

Kendala dalam Implementasi Retur

Meskipun sistem *Oracle E-Business Suite* telah terintegrasi dan mampu mendukung pengelolaan retur penjualan secara efektif, masih terdapat beberapa kendala praktis yang ditemukan dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara item maupun kuantitas barang yang tercantum dalam dokumen retur outlet dengan data yang diterima perusahaan. Kondisi tersebut mengharuskan petugas melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen fisik seperti RTV, TTRS, maupun TTRB sebelum data dapat diproses lebih lanjut pada sistem. Proses pencocokan dokumen fisik dengan data di layar monitor masih memiliki risiko kelalaian atau *human error* jika intensitas retur harian sedang tinggi. Selain itu, perbedaan harga barang akibat penerapan diskon tertentu juga sering menyebabkan nilai retur tidak sesuai dengan nilai faktur penjualan sehingga diperlukan penyesuaian terlebih dahulu sebelum Credit Note (CN) dapat diterbitkan.

Kendala lainnya berkaitan dengan proses administrasi perpajakan. Dalam beberapa kasus, proses retur mengalami keterlambatan karena nota retur pajak belum dilampirkan atau belum diakui oleh pihak terkait. Kondisi ini dapat menghambat proses rekonsiliasi pajak retur karena perusahaan tidak dapat mengakui atau mengkreditkan pajak retur sebelum data yang dimiliki perusahaan sesuai dengan data yang diakui oleh pelanggan. Selain itu, kesalahan dalam penentuan status transaksi, baik sebagai transaksi yang dikenakan PPN maupun Internal PPN, juga berpotensi menimbulkan koreksi perpajakan apabila tidak dilakukan verifikasi secara cermat.

Selain itu, prosedur yang belum sepenuhnya otomatis seperti keharusan menunggu otorisasi tanda tangan basah dari pimpinan dapat menghambat efisiensi waktu penyelesaian tagihan. Oleh karena itu, penguatan *Standar Operasional Prosedur* (SOP), peningkatan ketelitian dalam tahap verifikasi, serta optimalisasi proses digitalisasi dokumen menjadi faktor penting untuk meminimalkan kesalahan pencatatan dan meningkatkan efisiensi pengelolaan retur penjualan.

Temuan Penelitian

Penelitian ini mengkonfirmasi temuan-temuan sebelumnya (Al Ghifari, 2020; Al-hasan & Suryantara, 2026; Fadilla, Fernandes, Sabtu, et al., 2025) yang menyatakan bahwa implementasi sistem ERP, khususnya *Oracle E-Business Suite*, mampu meningkatkan akurasi data, efisiensi proses, serta memperkuat integrasi antar fungsi dalam perusahaan distribusi. Namun, penelitian terdahulu umumnya berfokus pada aspek teknis integrasi sistem dan pengendalian internal secara umum.

Temuan dalam penelitian ini memberikan sudut pandang baru bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi retur penjualan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan integrasi sistem digital, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas proses verifikasi awal (*double check*) yang masih melibatkan interaksi manual antara dokumen fisik dan data sistem. Selain itu, keberadaan prosedur otorisasi berbasis tanda tangan fisik menunjukkan bahwa transformasi digital belum

sepenuhnya optimal, sehingga dapat menimbulkan bottleneck dalam proses penerbitan *Credit Note*.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa dalam sistem ERP yang sudah terintegrasi sekalipun, faktor manusia (*human factor*) dan proses semi-manual tetap menjadi elemen krusial yang menentukan efektivitas operasional. Oleh karena itu, optimalisasi sistem tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada penyempurnaan prosedur kerja dan digitalisasi penuh pada titik-titik kritis proses bisnis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi retur penjualan berbasis *Oracle E-Business Suite* pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram telah berjalan secara efektif melalui mekanisme *Return Merchandise Authorization* (RMA). Sistem tersebut mampu mengintegrasikan proses retur penjualan mulai dari penerimaan barang retur, verifikasi data, hingga penerbitan *Credit Note* secara terstruktur dan terdokumentasi. Implementasi Oracle EBS juga mendukung efisiensi operasional melalui otomatisasi proses pencatatan, peningkatan akurasi data, serta integrasi informasi antar divisi yang terlibat dalam proses retur penjualan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi tidak hanya ditentukan oleh integrasi teknologi ERP, tetapi juga oleh kualitas pengendalian internal dan prosedur verifikasi operasional yang diterapkan perusahaan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan efektivitas pengelolaan retur penjualan melalui pemanfaatan sistem ERP yang terintegrasi.

Saran

Berdasarkan kendala yang diidentifikasi dalam penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen perusahaan:

1. Digitalisasi Proses Otorisasi: Perusahaan disarankan untuk mulai mempertimbangkan penggunaan tanda tangan digital (*digital signature*) dalam proses persetujuan dokumen RMA. Hal ini bertujuan untuk mengurangi hambatan birokrasi manual dan mempercepat penerbitan *Credit Note*, terutama saat pejabat berwenang tidak berada di tempat.
2. Peningkatan Ketelitian Input: Perlu adanya pelatihan berkala bagi staf *Finance Accounting* untuk meningkatkan ketelitian saat melakukan proses *double check* data. Selain itu, perusahaan dapat mempertimbangkan penambahan fitur validasi otomatis atau penggunaan pemindai kode batang (*barcode*) untuk meminimalkan risiko kesalahan input manual.

Optimalisasi Infrastruktur Jaringan: Mengingat sistem Oracle EBS bekerja secara *real-time*, kestabilan koneksi internet harus terus dijaga agar proses integrasi data antar divisi tidak terhambat oleh gangguan teknis jaringan.

REFERENSI

- Al Ghifari, M. D. (2020). *Analisis Sistem Penjualan Kredit Dengan Retur Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Alfiati, A. T., Hidayah, R., & Latifah, N. (2025). Manajemen Produk Kembali Di Era Persaingan Global: Optimalisasi Proses Recall, Retur, Dan Self-Inspection Dalam Rantai Pasok Modern. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(7), 146–163. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v2i7.629>

- Al-Hasan, M. F., & Suryantara, A. B. (2026). Analisis Inventory Management Berbasis Oracle E-Business Suite Pada Pt . Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram. *I*, 787–802.
- Al-Hasan, M. F., & Suryantara, A. B. (2026). Analisis Inventory Management Berbasis Oracle E-Business Suite Pada Pt . Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Mataram. *I*, 787–802.
- Dewi, A. K., Sibarani, B. K., Saputra, E., Norazlina, N., Susanti, S., Syafira, Y., & Munakalla, Y. (2025). Strategi Efektif Pengendalian Internal dalam Keamanan Sistem Informasi Akuntansi untuk Perlindungan Data Keuangan. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, *11*(1), 138–148. <https://doi.org/10.53494/jira.v11i1.838>
- Dewi, S., Ning, P., & Prasetyo, A. (2025). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dengan Software Accurate untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Penjualan (Studi Kasus : PT . Karya Mitra Teknik). (*September*).
- Difa, M., & Ghifari, A. L. (2020). Analisis Sistem Penjualan Kredit Dengan Retur Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia. 1–11.
- Fadilla, M. A., Fernandes, A. L., Sabtu, Saro, D., Basith, Abd., Firman, & \. (2025). Pengelolaan Retur Penjualan Melalui Sistem Informasi Berbasis Web dengan Metode SDLC (Studi Kasus: PT. Informa Batam). *JR: Jurnal Responsive Teknik Informatika*, *9*(1), 1–11. <https://doi.org/10.36352/jr.v9i02.1150>
- Firmanto, M. A., Kurniawan, E., & Wafa, M. S. (2025). Implementasi Sistem Enterprise Resource Planning Berbasis Odoo untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional di Toko Buana Elektronik. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JISTI)*, *8*(1), 1–13. <https://doi.org/10.57093/jisti.v8i1.227>
- Ivanda, M. N. M. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Penerapan Manajemen Persediaan, Penerimaan dan Pencairan Kas, dan Penjualan. *Jurnal Integrasi Akuntansi Dan Bisnis*, *1*(1), 1–13.
- Maliki, A. D., Surya, F., & Rafi, M. (2025a). Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi ERP (Enterprise Resource Planning) Oracle E-Business Suite sebagai Penunjang Siklus Penjualan pada PT. Penta Valent Padang. *Accounting Information System, Taxes and Auditing Journal (AISTA Journal)*, *4*(2), 12–20. <https://doi.org/10.30630/aista.v4i2.97>
- Maliki, A. D., Surya, F., & Rafi, M. (2025b). Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi ERP (Enterprise Resource Planning) Oracle E-Business Suite sebagai Penunjang Siklus Penjualan pada PT. Penta Valent Padang. *Accounting Information System, Taxes and Auditing Journal (AISTA Journal)*, *4*(2), 12–20. <https://doi.org/10.30630/aista.v4i2.97>
- Marwa, S., & Ardila, I. (2024a). Analisis Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, *4*(3), 2175–2183. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i3.4853>
- Marwa, S., & Ardila, I. (2024b). Analisis Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, *4*(3), 2175–2183. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i3.4853>
- Masdhana, B. W., & Sari, R. N. (2024). Penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada perusahaan jasa service PT XYZ. *Jupiter: Publikasi Ilmu Keteknikan Industri, Teknik Elektro Dan Informatika*, *2*(2), 157–165.
- Mulyadi. (2016). *Jaringan Prosedur dalam Sistem Retur Penjualan dan Pengendalian Internal*.

- Nurlaili, I., & Kurniawan, A. (2021). Analisis sistem informasi akuntansi pembelian dan persediaan pada swalayan subur. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6(1), 206–209.
- Okpokwu, C. O., Fasawe, O., & Filani, O. M. (2023). *Standardization Model for Return Merchandise Authorization Processes Across Multi-Vendor Supply Chains*. 3(3), 1158–1174.
- Putri, S. M., Rahmawati, A., Bella, A. C., & Gurowo, D. A. (2026). *Implementation of an Enterprise Resource Planning (ERP) System for Production Management and Raw Material Inventory in the Garment Industry*. 5(1), 493–501.
- Qur'aini, A. R., Wahyuningtyas, V., & Kustiwi, I. A. (2024). Pengaruh teknologi informasi dan partisipasi manajemen pada sistem informasi akuntansi. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(1), 29–38.
- Rachmawati, A. M., Noviandari, T., Septian, M. R. E., & Ratnawati, T. (2023). Studi Literatur: Audit Deteksi Pengendalian Internal Pada Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai dan Retur Penjualan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(3), 44–57. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i3.390>
- Safitri, N., & Noorlena, S. (2025). Strategi Efektif Dalam Penanganan Kembali Produk Dan Penarikan Kembali Produk Untuk Menjamin Kualitas Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(6), 801–816. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v2i6.569>
- Safitri, Y. (2025). Penerapan Sistem Akuntansi Digital Terhadap Siklus Penjualan Dan Penerimaan Kas Di Klinik. *Journal Accounting International Mount Hope*, 3(3), 248–260.
- Tambunan, E., Nainggolan, J. T., & Sinaga, R. M. (2025). Enterprise Resource Planning (ERP) dalam Transformasi Digital: Konsep, Evolusi, Implementasi, dan Tantangannya. *Jurnal Ilmu Bisnis Dan Ekonomi Islam*, 2(2), 32–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.65510/jibei.v2i2.229>
- Wahdianawati, S. A., Rukmana, A. Y., Fajrillah, Ma'sum, H., Pasaribu, J. S., & Fauzan, R. (2023). *Enterprise Information System* (D. P. Sari, Ed.; 1st ed.). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.