

BAB V

SUB PROSEDUR SERVICE RETUR PENJUALAN

1. Ruang Lingkup

Sub prosedur ini mengatur proses retur penjualan dari pelanggan dalam masa garansi, permintaan komponen untuk keperluan perbaikan dan proses pelaporannya.

2. Tujuan

- 2.1 Mengatur proses retur agar dilakukan sesuai dengan ketentuan
- 2.2 Mendukung pencatatan persediaan dan akuntansinya.

3. Ketentuan-ketentuan

- 3.1 Keputusan penerimaan Barang Retur dilakukan oleh Marketing Manager.
- 3.2 Setiap permintaan barang/komponen ke Gudang dalam rangka service, harus sesuai dengan kebutuhannya.
- 3.3 Bagian ASS dalam memenuhi kebutuhan komponen untuk melakukan service harus menggunakan formulir SPBG yang dikeluarkan untuk Gudang IC atau untuk permintaan WIP.
- 3.4 Komponen yang dikeluarkan selain untuk keperluan produksi produk jadi, harus tercatat dan dilaporkan secara berkala.
- 3.5 Pengerjaan servis untuk barang yang bergaransi lamanya 1 tahun dari pembelian, dan garansi kontruksi serta komponen lainnya hanya berlaku untuk pemakaian normal. Diatur berdasarkan ketentuan Service barang bergaransi.

4. Wewenang dan Tanggung Jawab

4.1 Bagian Sales

- ◆ Mengkaji dan memutuskan barang untuk diterima sebagai retur penjualan dari pembeli/agen/distributor.
- ◆ Bertanggung jawab dalam pengiriman kembali barang retur kepada konsumen.
- ◆ Menerbitkan Memo Retur Penjualan (MRP).

4.2 Bagian After Sales Service

- ◆ Menerbitkan Laporan Penerimaan Barang Retur/Sevis (LPBRS)
- ◆ Melakukan permintaan barang sesuai dengan Laporan Penerimaan Barang Retur/Servis (LPBRS).
- ◆ Membuat laporan mutasi barang secara periodik minimal 1 bulan sekali,

- ◆ maksimal setiap tanggal 3 bulan berikutnya.
 - ◆ Bertanggung jawab terhadap kesesuaian jumlah barang yang diminta dari Gudang IC/WIP, barang yang terpakai atau terjual, serta sisa barang yang tidak digunakan.
 - ◆ Bertanggung jawab terhadap jumlah fisik barang dengan catatan barang yang ada.
- 4.3 Bagian Gudang IC dan Gudang WIP
- ◆ Mengeluarkan barang sesuai dengan permintaan ASS.
 - ◆ Membuat dokumen pengeluaran barang sesuai dengan jumlah yang dikeluarkan serta membuat laporan mutasi barangnya.
- 4.4 Bagian Costing-Inventory/Adm-Gudang WIP
- ◆ Memeriksa kesesuaian jumlah barang dengan dokumen yang ada.
 - ◆ Mengecek persediaan yang dikeluarkan untuk ASS dalam MDAX.
 - ◆ Melakukan stock opname secara periodik.
- 4.5 System & Cost Control
- ◆ Berwenang melakukan pemeriksaan kesesuaian secara berkala atas kelengkapan dokumen, catatan, fisik barang sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

5. Proses

A. Barang Tidak Sesuai dilakukan Service/Perbaikan oleh ASS

- 5.1 Bagian Sales menyetujui pengembalian barang dari pembeli/agen/distributor, kemudian bagian ASS menerima barang dan membuat Laporan Penerimaan Barang Retur/Servis (LPBRS) sebanyak 4 rangkap, setelah ditanda tangani oleh bagian ASS dan Mgr Sales, LPBRS didistribusikan kepada :
- LPBRS 1 : ke Pembeli/Agen/Distributor
 - LPBRS 2 : ke bagian Accounting
 - LPBRS 3 : ke Gudang Expedisi
 - LPBRS 4 : arsip ASS
- 5.2 Bagian ASS berdasarkan Laporan Penerimaan Barang Retur/Servis yang sudah di tanda tangan oleh Mgr Sales, membuat Surat Permintaan Barang Gudang (SPBG) dengan dilampiri LPBRS (foto copy).
- 5.3 Bagian Gudang IC dan atau bagian Gudang WIP memeriksa kesesuaian antara SPBG dengan LPBRS, jika sesuai kemudian barang disiapkan dan dicatat dalam kartu stock manual oleh Pemegang Kartu Stock.
- 5.4 Bagian Gudang IC dan atau bagian Gudang WIP mencatat barang yang dikeluarkan dan memberikan keterangan bahwa pemakaian barang ditujukan untuk ASS, dilakukan dalam MDAX.

5.5 Kemudian BPBG distribusikan oleh Gudang IC kepada :

- ◆ BPBG-1 : ke ASS bersama dengan barang
- ◆ BPBG-2 : ke bagian Accounting-Inventory
- ◆ BPBG-3 : arsip Gudang IC

5.6 Kartu Geser didistribusikan oleh Gudang WIP kepada :

- ◆ KG-1 : ke ASS bersama dengan barang
- ◆ KG-2 : ke bagian Accounting-Inventory
- ◆ KG-3 : arsip Gudang WIP

5.7 Bagian Costing Inventory menerima BPBG atau KG kemudian mencatat dalam mutasi persediaan bulanan baik Raw Material atau pun WIP. Secara bulanan dibuatkan laporan pemakaian bahan dan mutasi persediaan After Service, dan dicocokkan dengan laporan persediaan dari bagian ASS.

5.8 Bagian ASS menerima BPBG atau KG bersama dengan barang, kemudian mencatatnya dalam mutasi persediaan. Secara bulanan laporan mutasi persediaan ini diserahkan kepada bagian Costing Inventory untuk keperluan cross cek.

5.9 Bagian ASS memperbaiki barang yang seharusnya diperbaiki, dan jika telah selesai bagian Expedisi membuat Surat Jalan Retur/Servis.

5.10 Selesai.

B. Barang Retur Diperbaiki oleh Produksi

Untuk barang komplain yang tidak sesuai, yang diputuskan diganti dengan produk baru maka dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- 4.1. Berdasarkan LPBRS yang telah ditanda tangani oleh bagian ASS dan Mgr Sales, Kepala Gudang Expedisi membuat Surat Retur Expedisi (SRE) bersama dengan pengembalian barang yang tidak sesuai ke bagian Produksi disertai dengan copy LPBRS.
- 4.2. SRE harus ditandatangani oleh Manager Produksi dan Manager PPIC, selanjutnya dicatat oleh Adm-Produksi Sie Asembling.
- 4.3. Bagian Produksi memperbaiki barang tersebut, dan kemudian dikirimkan kembali ke Gudang Expedisi sesuai dengan pengiriman hasil produksi biasa. (dalam kondisi ini, hasil produksi tidak dicatat sebagai hasil produksi, hanya dicatat terpisah sebagai Barang Konsumen). Bila dalam perbaikan gunakan material tambahan, maka pemakaian material tersebut harus di catat dalam MDAX, dikeluarkan melalui transfer ke Gudang Sales untuk dikeluarkan SJ dengan nilai tagihan Rp 0 (tergantung ketentuan Returnnya).

- 4.4. Selanjutnya bagian Sales dapat melakukan kembali pengiriman barang kepada pembeli dengan menggunakan Surat Pengantar Barang Jadi disertai dengan keterangan pengiriman barang retur.

C. Barang dikembalikan / Penjualan Batal

Untuk pembatalan penjualan, maka dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- 5.11 Bagian Sales menyetujui pengembalian barang dan menerima pengembalian barang dari pembeli/agen/distributor sebagai pembatalan penjualan, kemudian menerbitkan Memo Retur Penjualan (MRP) sebanyak 5 rangkap dengan ditanda tangani oleh Mgr Sales dan didistribusikan kepada :

- MRP 1 : Bagian Accounting A/R
- MRP 2 : Bagian Accounting Inventory
- MRP 3 : Bagian Finance
- MRP 4 : Gudang Expedisi
- MRP 5 : Arsip Sales

- 5.12 Pencatatan dalam MDAX menggunakan modul Retur Penjualan.