



Bab-10

Return Merchandise Authorization

[RMA]

Formulir pada aktifitas Return Merchandise Authorization (RMA) atau Otorisasi Pengembalian Barang terdiri dari formulir New RMA dan formulir RMA Action.

Dengan adanya fitur RMA ini Anda dapat dengan mudah mencatat klaim pelanggan Anda atas barang rusak yang diretur pelanggan tersebut. Dan dengan mudah mencatat aktifitas atau action yang Anda lakukan atas klaim pelanggan Anda tersebut apakah me-repair barang yang rusak atau mengganti barang rusak tersebut dengan barang baru yang sejenis.

Anda juga dapat menggunakan formulir-formulir pada Aktifitas RMA untuk mencatat Aktifitas jasa service barang yang Anda lakukan, dimana barang yang diservice tidak ada hubungannya dengan aktifitas retur penjualan.

FLOW PROSES KLAIM BARANG

1. Customer datang ke toko/distributor membawa barang untuk dikembalikan. Toko menerima keluhan customer yang bersangkutan, dan jika pihak toko setuju untuk diklaim maupun menerima barang dengan perjanjian untuk direpair, pihak toko membuatkan form "New RMA" yang berfungsi sebagai bukti (bagi pemilik produk) penerimaan barang yang diklaim ke toko/distributor.

Pencatatan New RMA dapat Anda lakukan dengan mengikuti petunjuk berikut ini:

- a. Klik menu utama Activities – RMA – New RMA

The screenshot shows the 'New RMA' window with the following fields and values:

- RMA No.:** Service-018
- Date:** 14/05/2009
- Est. Fixed:** 14/05/2009
- Ship To:** (empty)
- Description:** (empty)
- Customer Name:** (empty)
- Item No.:** (empty)
- Item Description:** (empty)
- Serial Number:** (empty)
- Invoice No.:** (empty)
- Problem Description:** (empty text area)

Buttons at the bottom: Help, Save & New, Save & Close, Cancel.

b. Isi detail formulir New RMA dengan mengikuti petunjuk di berikut ini:

- **RMA No:** Secara default sudah terisi (Auto Counting). Anda dapat mengganti nomor RMA sesuai dengan penomoran yang Anda inginkan.
- **Date** : Isi field ini dengan tanggal klaim pelanggan
- **Est. Fixed Date** : Estimasi tanggal penyelesaian perbaikan barang
- **Customer Name** : Isi field ini dengan nama pelanggan Anda.
- **Ship To** : Field ini secara otomatis menampilkan informasi alamat dari pelanggan yang Anda pilih. Anda dapat mengganti alamat pada field ini sesuai dengan alamat pengiriman barang yang diinginkan pelanggan Anda dengan cara mengetikkan alamat pengiriman yang diminta.
- **Item No** : Pada field ini pilih item yang diklaim pelanggan.
- **Invoice No** : Isi field ini dengan nomor invoice yang berhubungan dengan item yang diklaim. Anda tidak perlu mengisi field ini jika New RMA yang Anda buat tidak berhubungan dengan invoice pada database Anda.
- **Field Serial Number:** Field ini otomatis akan aktif jika item yang Anda isi pada formulir ini memiliki serial number.
- **Problem Description** : Pada field ini Anda dapat mengetikkan Informasi Kerusakan/Keluhan/Perjanjian

2. Pihak toko/distributor meneruskan ke proses selanjutnya, yakni memeriksa kondisi barang, memperbaiki/mengganti komponen jika ada yang rusak,

atau bila perlu dikirim ke supplier untuk mendapat penggantian. Setiap komponen yang diganti dicatat. Semua proses itu dicatat di formulir Action Activity.

Cara pencatatan Aktifitas RMA :

- a. Klik menu utama Activities – RMA – RMA Action

Action No. Service-017
 Entry Date 25/06/2009
 RMA No. Service-017 22/06/2009
 Technician Raffy
 Item No. MC-LG
 Item Description Mesin Cuci LG
 Serial Number
 Action Repaired
 Replaced Item with
 Item No.
 Item Description
 Serial Number
 Stock Warehouse ELEKTRONIK
 Scrap Warehouse DEPAN
 Components/Service used :

Item No	Item Description	Quantity	Unit

 Help Save & New Save & Close Cancel

- b. Isi tampilan New RMA Action dengan mengikuti petunjuk di berikut ini:

- **Action No** : Secara default sudah terisi (auto counting). Anda dapat mengganti nomor Action sesuai dengan penomoran yang Anda inginkan.
- **Entry Date** : Isi dengan tanggal pencatatan formulir RMA Action
- **RMA No** : Anda dapat mengisi field ini dengan cara memilih nomor form RMA yang akan diproses (Action).
- **Action** : Pada field ini Anda dapat memilih Action yang akan buat untuk memproses form RMA yang Anda pilih. Action – action yang dimaksud terdiri dari :
 1. **Repaired**, Action dimana bagian perbaikan memutuskan untuk memperbaiki barang yang diklaim. Saat perbaikan bisa jadi ada komponen yang diganti. Komponen ini nanti bisa dibuatkan tagihannya ke customer.
 2. **Replaced**, Action bahwa toko/distributor menggantikan barang customer Action ini akan membuatkan otomatis Inventory Adjustment dengan Gudang Stok, karena barang jualan dijadikan pengganti barang rusak. Dan juga membuat Inventory Adjustment

untuk memasukkan barang claim ke Gudang Scrap. Nilai inventory untuk barang tersebut adalah sebesar nilai inventory barang yang diambil dari Gudang Stok.

3. **Canceled**, Action bahwa customer membatalkan proses klaimnya atau pihak teknisi tidak dapat melakukan apa-apa lagi, tidak bisa di Repair dan tidak bisa direplace.
- **Grid/Detail Daftar Komponen Used** : Pada daftar ini Anda dapat memasukkan barang yang dipakai selama perbaikan barang rusak dan jasa perbaikan barang rusak tersebut. Pada Daftar ini Anda dapat memilih Item tipe Non Inventory Part dan Item tipe Service. Detail Komponen Used inilah nantinya akan ditagihkan ke customer dengan membuat formulir Sales Invoice select RMA. RMA yang dapat dipilih pada formulir Sales Invoice adalah formulir RMA dengan action "Repair". ACCURATE secara otomatis akan menampilkan komponen yang dipakai pada proses perbaikan barang pada detail Sales Invoice.

Pada Akhir bulan, jika memang ada barang yang rusak/barang kembalian dari customer dimana toko yang bersangkutan yang menanggungnya, maka user buat inventory adjustment.

Berdasarkan jumlah barang rusak yang ada di Gudang barang rusak, maka jika itu adalah merupakan barang hasil penggantian ke customer dimana actionnya Replaced, maka dibuatkan Inventory Adjustment untuk menghilangkan stock barang rusak tersebut.

DAFTAR RMA

RMA No.	Date	Item Description	Serial Number	Customer Name	Status
Service-001	10/07/2008	AC Samsung AS-09XAN		CASH IDR	Returned
Service-002	16/07/2008	AC Changhong CS-C09P3		CASH IDR	Returned
Service-003	25/07/2008	Mesin Cuci Toshiba		CASH IDR	Canceled
Service-004	02/08/2008	Meja Rias Olympic 0606		CASH IDR	Canceled
Service-005	02/08/2008	AC Panasonic 000022		CASH IDR	Returned
Service-006	02/08/2008	Kulkas Sharp 1 pintu		CASH IDR	Returned
Service-007	15/09/2008	AC Sharp AH-AP9JML		CASH IDR	Returned
Service-008	10/10/2008	Mesin Cuci LG		CASH IDR	Replaced
Service-009	20/10/2008	AC Panasonic 000022		CASH IDR	Returned
Service-010	23/10/2008	Kitchen Set Green		CASH IDR	Returned
Service-011	23/12/2008	AC General LCT 12		CASH IDR	Returned
Service-012	15/01/2009	AC Panasonic 000022		CASH IDR	Returned
Service-013	20/02/2009	AC Sharp AH-AP9JML		CASH IDR	Returned
Service-014	11/03/2009	Kulkas Toshiba 2 pintu		CASH IDR	Returned
Service-015	22/04/2009	AC General LCT 12		CASH IDR	Returned

Tabel Daftar RMA dapat Anda buat dari menu utama **List – RMA – RMA**. Tampilan Tabel Daftar RMA dibagi dalam 3 kelompok, berikut penjelasannya :

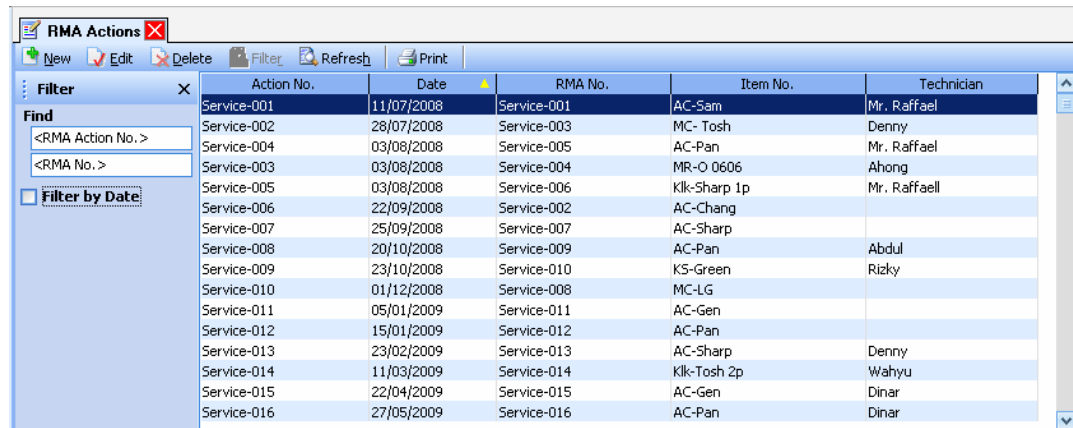
1. **Kelompok Tombol Menu**. Tombol Menu pada Tabel Daftar RMA terdiri dari tombol-tombol:



- a. **Tombol Menu New** : Tombol ini berfungsi untuk membuat formulir New RMA
 - b. **Tombol Menu Edit** : Tombol ini berfungsi untuk mengedit formulir RMA yang sudah Anda buat.
 - c. **Tombol Menu Delete** : Tombol ini berfungsi untuk menghapus formulir RMA
 - d. **Tombol Menu Filter** : Tombol ini berfungsi untuk menampilkan kolom Filter yang terdapat di sebelah kiri Daftar RMA. Dengan filter ini Anda dapat menampilkan hanya formulir RMA yang Anda inginkan saja pada Tabel Daftar RMA. Filter Daftar RMA dapat dilakukan berdasarkan:
 - **Filter by Date** : Filter daftar formulir RMA berdasarkan periode tanggal yang Anda inginkan.
 - **Status** : Filter daftar formulir RMA berdasarkan status formulir RMA. Terdapat 5 pilihan status:
 - **Received** : Hanya menampilkan formulir RMA yang belum diproses menjadi RMA Action.
 - **Cancelled** : Hanya menampilkan formulir RMA yang Actionnya dibatalkan oleh customer.
 - **Repaired** : Hanya menampilkan formulir RMA dengan Action Repair (Barang yang diklaim customer diperbaiki).
 - **Replaced** : Hanya menampilkan formulir RMA dengan Action Replaced (Barang yang diklaim customer diganti dengan yang baru).
 - **Returned** : Hanya menampilkan formulir RMA dengan status Return, yaitu RMA yang telah ditagih ke customer dengan pembuatan sales invoice.
 - e. **Tombol Menu Refresh**: Tombol ini berfungsi untuk memperbarui/mengupdate tampilan Daftar RMA sesuai dengan penginputan form New RMA yang terakhir Anda lakukan.
 - f. **Tombol Menu Print** : Tombol ini berfungsi untuk mencetak tampilan Daftar Formulir RMA di layar monitor komputer Anda, sebelum dicetak di atas kertas.
 - g. **Find Form RMA** : Kolom ini mempermudah Anda untuk melakukan pencarian item yang Anda inginkan pada Daftar Formulir RMA. Pencarian cepat dapat Anda lakukan hanya dengan mengetikkan nomor RMA yang Anda inginkan pada field **<RMA No>**.
2. **Kelompok Menu Detail**, menampilkan kolom-kolom yang menyajikan informasi yang dari formulir RMA yang telah Anda buat. Kolom-kolom tersebut terdiri dari:

- a. **RMA No** : Kolom ini menampilkan informasi nomor formulir RMA yang Anda buat.
 - b. **Date** : Kolom ini menampilkan informasi tanggal formulir RMA yang Anda buat.
 - c. **Item Description**: Kolom ini menampilkan informasi nama barang yang diklaim customer.
 - d. **Serial Number** : Kolom ini menampilkan informasi nomor serial barang yang diklaim customer.
 - e. **Customer Name** : Kolom ini menampilkan informasi nama customer yang melakukan klaim
 - f. **Status** : Kolom ini menampilkan informasi status formulir RMA
3. **Klik Mouse Kanan** pada Daftar RMA. Beberapa aktifitas yang dapat dilakukan dengan klik Mouse Kanan antara lain meliputi:
- a. **New** : Klik Mouse Kanan lalu pilih New mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol menu New pada Daftar Formulir RMA yaitu berfungsi untuk membuat formulir RMA yang baru.
 - b. **Edit** : Klik Mouse Kanan lalu pilih Edit mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol menu Edit pada Daftar Formulir RMA yaitu berfungsi untuk mengubah formulir RMA yang telah Anda buat.
 - c. **Delete** : Klik Mouse Kanan lalu pilih Delete mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol menu Delete pada Daftar Formulir RMA yaitu berfungsi untuk menghapus formulir RMA yang telah Anda buat.
 - d. **Filter** : Klik Mouse Kanan lalu pilih Filter mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol menu Filter pada Daftar Formulir RMA yaitu berfungsi untuk menampilkan kolom filter di sebelah kiri Daftar Formulir RMA.
 - e. **Sort by** : Klik Mouse Kanan lalu pilih Sort by berfungsi untuk mengurutkan tampilan Formulir RMA sesuai dengan judul kolom yang terdapat pada Daftar tersebut.
 - f. **Refresh by**: Klik Mouse Kanan lalu pilih Refresh (F5) mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol menu Refresh pada Daftar Formulir RMA yaitu berfungsi untuk memperbarui/mengupdate tampilan Daftar Formulir RMA sesuai dengan pencatatan aktifitas New RMA yang terakhir Anda lakukan.

DAFTAR RMA ACTION



Action No.	Date	RMA No.	Item No.	Technician
Service-001	11/07/2008	Service-001	AC-Sam	Mr. Raffael
Service-002	28/07/2008	Service-003	MC- Tosh	Denny
Service-004	03/08/2008	Service-005	AC-Pan	Mr. Raffael
Service-003	03/08/2008	Service-004	MR-O 0606	Ahong
Service-005	03/08/2008	Service-006	Klk-Sharp 1p	Mr. Raffael
Service-006	22/09/2008	Service-002	AC-Chang	
Service-007	25/09/2008	Service-007	AC-Sharp	
Service-008	20/10/2008	Service-009	AC-Pan	Abdul
Service-009	23/10/2008	Service-010	KS-Green	Rizky
Service-010	01/12/2008	Service-008	MC-LG	
Service-011	05/01/2009	Service-011	AC-Gen	
Service-012	15/01/2009	Service-012	AC-Pan	
Service-013	23/02/2009	Service-013	AC-Sharp	Denny
Service-014	11/03/2009	Service-014	Klk-Tosh 2p	Wahyu
Service-015	22/04/2009	Service-015	AC-Gen	Dinar
Service-016	27/05/2009	Service-016	AC-Pan	Dinar

Tabel Daftar Formulir RMA Action adalah Daftar yang menampilkan semua formulir RMA Action yang sudah Anda buat. Daftar ini dapat Anda buka dari menu utama **List – RMA – RMA Action**.

Tampilan Tabel Daftar Formulir RMA Action dibagi dalam 3 kelompok, berikut penjelasannya:

1. **Kelompok Tombol Menu.** Tombol Menu pada tabel daftar formulir RMA Action terdiri dari tombol – tombol :
 - a. **Tombol Menu New** : Tombol ini berfungsi untuk membuat formulir RMA Action yang baru.
 - b. **Tombol Menu Edit** : Tombol ini berfungsi untuk mengedit formulir RMA Action yang sudah Anda buat.
 - c. **Tombol Menu Delete** : Tombol ini berfungsi untuk menghapus formulir RMA Action yang sudah Anda buat.
 - d. **Tombol Menu Filter** : Tombol ini berfungsi untuk menampilkan kolom filter yang terdapat di sebelah kiri Daftar Formulir RMA Action. Dengan filter ini Anda dapat menampilkan daftar formulir RMA Action sesuai dengan filter parameter tanggal yang Anda inginkan.
 - e. **Tombol Menu Refresh** : Tombol ini berfungsi untuk memperbarui/mengupdate tampilan Daftar Formulir RMA Action sesuai dengan pencatatan aktifitas RMA Action yang terakhir Anda lakukan.
 - f. **Tombol Menu Print** : Tombol ini berfungsi untuk mencetak tampilan Daftar Formulir RMA Action di layar monitor Anda, sebelum dicetak di atas kertas.
 - g. **Find Form RMA Action** : Kolom ini mempermudah Anda untuk melakukan pencarian formulir RMA Action yang Anda inginkan pada Daftar Formulir RMA Action. Pencarian cepat dapat Anda lakukan hanya

dengan mengetikkan Action No dari Formulir RMA Action yang Anda inginkan pada filed **<RMA No>**.

2. **Kelompok Detail Tabel**, menampilkan kolom-kolom yang menyajikan informasi yang terdapat pada tampilan Formulir RMA Action yang Anda buat. Kolom-kolom tersebut terdiri dari:
 - a. **Kolom Action No** : Kolom ini menampilkan nomor urut formulir RMA Action
 - b. **Kolom Date** : Kolom ini menampilkan tanggal formulir RMA Action
 - c. **Kolom RMA No** : Kolom ini menampilkan nomor formulir RMA
 - d. **Kolom Item No** : Kolom ini menampilkan nomor Item yang terdapat pada formulir RMA
 - e. **Kolom Technician** : Kolom ini menampilkan informasi nama Tehnisi yang berhubungan dengan perbaikan item tersebut.
3. **Klik Mouse Kanan** pada Daftar Formulir RMA Action. Beberapa aktifitas yang dapat dilakukan dengan klik mouse kanan antara lain meliputi:
 - a. **New** : Klik Mouse Kanan lalu pilih New mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol menu New pada Daftar RMA Action yaitu berfungsi untuk membuat Formulir RMA Action yang baru.
 - b. **Edit** : Klik Mouse Kanan lalu pilih Edit mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol Edit pada Daftar RMA Action yaitu untuk mengubah Formulir RMA Action yang telah Anda buat.
 - c. **Delete** : Klik Mouse Kanan lalu pilih Delete mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol Delete pada Daftar RMA Action yaitu untuk mendelete/menghapus Formulir RMA Action yang telah Anda buat.
 - d. **Filter Ctrl + F** : Klik Mouse Kanan lalu pilih Filter mempunyai fungsi yang sama dengan jika Anda mengklik tombol menu Filter pada Daftar RMA Action yaitu untuk menampilkan kolom filter pada sisi kiri Daftar Formulir RMA Action. Dengan filter ini Anda dapat memfilter tampilan Daftar Formulir RMA Action sesuai dengan filter parameter tanggal yang Anda inginkan.
 - e. **Sort By** : Klik Mouse Kanan lalu pilih Sort By berfungsi untuk mengurutkan tampilan Daftar Formulir RMA Action sesuai dengan judul kolom yang terdapat pada tampilan Daftar Formulir RMA Action.