

Return Merchandise Authorization

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 a software window titled "New RMA" with a close button (X). The window contains a form with the following fields and controls:

- RMA No.:** Service-018
- Date:** 14/05/2009 (with a calendar icon)
- Est. Fixed:** 14/05/2009 (with a calendar icon)
- Ship To:** (empty text field)
- Description:** (empty text field)
- Customer Name:** (empty dropdown menu)
- Phone No.:** (empty text field)
- Item No.:** (empty text field with a magnifying glass icon)
- Item Description:** (empty text field)
- Serial Number:** (empty text field)
- Invoice No.:** (empty text field with a magnifying glass icon)
- Problem Description:** (empty text area)

At the bottom of the window, there are three buttons: "Save & New", "Save & Close", and "Cancel". A "Help" icon is also visible on the left side of the bottom bar.

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

The screenshot shows a software interface for recording RMA actions. The form is divided into several sections:

- Header Section:** Contains fields for Action No. (Service-017), Entry Date (25/06/2009), RMA No. (Service-017), and Technician (Raffy).
- Item Information Section:** Contains fields for Item No. (MC-LG), Item Description (Mesin Cuci LG), and Serial Number.
- Action Section:** Contains a dropdown menu for Action (Repaired).
- Replaced Item with Section:** Contains fields for Item No., Item Description, and Serial Number, along with Stock Warehouse (ELEKTRONIK) and Scrap Warehouse (DEPAN) dropdowns.
- Components/Service used Section:** Contains a table with columns for Item No., Item Description, Quantity, and Unit.
- Footer Section:** Contains a Help button and three main action buttons: Save & New, Save & Close, and 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 membuat 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 Componen 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 Componen 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 kembalikan 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 C5-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 |

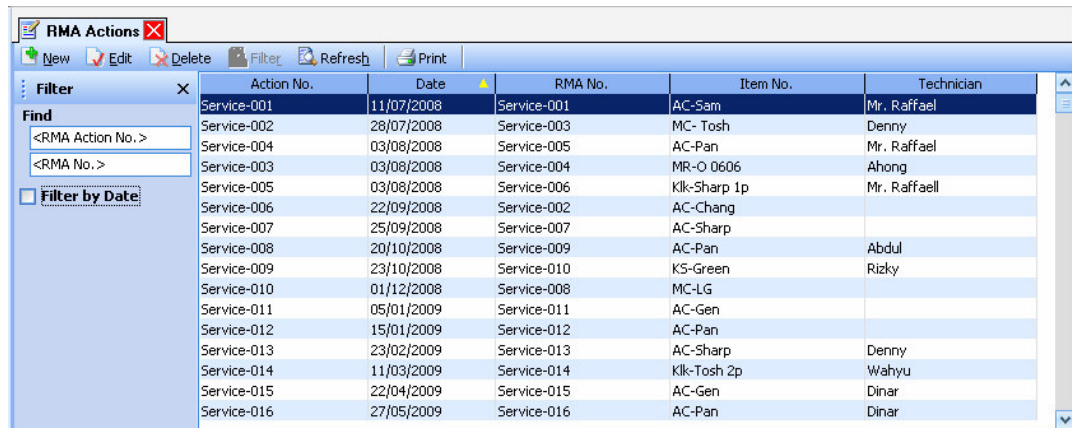
Tabel Daftar RMA dapat Anda buat dari menu utama **List – RMA – RMA**. Tampilan Tabel Daftar RMA dibagi dalam 3 kelompok, berikut penjelasannya :

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



The screenshot shows a software window titled "RMA Actions" with a menu bar containing "New", "Edit", "Delete", "Filter", "Refresh", and "Print". Below the menu bar is a table with the following columns: "Action No.", "Date", "RMA No.", "Item No.", and "Technician". The table contains 16 rows of data. To the left of the table is a "Filter" panel with a "Find" section containing two input fields: "<RMA Action No. >" and "<RMA No. >". Below these fields is a checkbox labeled "Filter by Date".

| 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 | K5-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.