



TEKNOLOGI NUSANTARA

Jurnal Penelitian Fakultas Teknik UNINUS

<http://ojs.uninus.ac.id/index.php/teknologinusantara>

E-ISSN : 2964-4577

Analisis dan Perancangan Sistem Digitalisasi Sales Executive Pada Perusahaan Distribusi PT XYZ

Rahmi Rismayani D¹, Rafika Ratik S², Darwin Nahwan³, Silvy Sondari Gadzali⁴, Iwan Satriyo N⁵

^{1,2,5} Fakultas Teknik Universitas Islam Nusantara Jl Soekarno Hatta no 530 Bandung, Indonesia

³ Fakultas Ekonomi Universitas Islam Nusantara Jl Soekarno Hatta no 530 Bandung, Indonesia

⁴ Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang, Subang, Indonesia

Rahmirismayani20@gmail.com, rafikaratiks@gmail.com

ARTICLE INFO

Publish : 08 April 2022

ABSTRACT

ABSTRACT

PT XYZ is a multinational company that produces consumer goods products distributed by a subsidiary company of PT ABC. The product distribution process is carried out by the Sales Area to the Wholesaler, Modern Market and Retail distribution channels. The distribution process in the area is carried out directly by the Sales Executive under the control of the Sales Supervisor and led by an area manager. So far, the distribution process has been carried out manually with a worksheet and inputted manually. Currently, the company is digitizing sales by upgrading technology with hand held equipment in the field and a sales system that is inputted automatically by synchronizing data in management offices, warehouses, finance, procurement and sales offices. Companies need to standardize business systems and processes as a reference for implementing digitization in the sales sector. This study designs 5 main sales processes to support digitization in distribution and sales

© 2022 TN. All rights reserved.

Keywords:
Design,
Digitalization Systems,
Distribution

ABSTRAK

PT XYZ adalah perusahaan multinasional produsen produk consumer good yang didistribusikan oleh perusahaan cabang PT XYZ. Proses pendistribusian produk dilakukan oleh Sales Area ke saluran distribusi Wholesaler, Modern Market dan Retail . Proses pendistribusian di area dilaksanakan secara langsung oleh Sales Executive dibawah kontrol Supervisor sales dan dipimpin seorang manajer area. Selama ini proses pendistribusian dilaksanakan dengan manual dengan worksheet dan diinput secara manual. Saat ini perusahaan melakukan digitalisasi di bidang penjualan dengan melakukan upgrade teknologi dengan peralatan Hand Held di lapangan dan sistem penjualan yang diinput secara otomatis dengan sinkronisasi data di Kantor manajemen, Warehouse, Finance, Procurement maupun kantor penjualan. Perusahaan memerlukan standarisasi sistem dan proses bisnis sebagai acuan pelaksanaan digitalisasi di bidang penjualan. Penelitian ini mendesain 5 proses penjualan utama guna mendukung digitalisasi di bidang distribusi dan penjualan

© 2022 TN. All rights reserved.

A. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan tugasnya mendistribusikan XYZ Tbk. Produk *Consumer Good*, dan/atau afiliasinya dan didistribusikan oleh PT XYZ, *Sales Executive* membutuhkan bimbingan atau arahan dalam menjalankan kegiatan rutin setiap hari. Penjualan secara manual memiliki berbagai kelemahan. Kesalahan catat dan perekaman, kesulitan dalam penyimpanan data manual, kesulitan dalam menggunakan dan mendata kembali (recall) menjadi kesulitan PT XYZ dalam merencanakan, melaksanakan, memantau dan menganalisa pelaksanaan dan hasil penjualan pada waktu harian, mingguan dan bulanan bahkan tahunan. PT. XYZ menganalisa dan merancang sistem digital untuk memperbaharui cara distribusi penjualan produknya. Sales Executive dan Sales Supervisor sebagai pelaksana terdepan distribusi produk di lapangan memerlukan panduan operasional untuk memastikan sistem berjalan dengan baik. Panduan operasional Sales Executive ini merupakan standar yang digunakan oleh *Sales Executive* di seluruh kantor perwakilan PT XYZ di seluruh Indonesia. Penelitian ini merupakan awal dari pengalihan yang dimulai dari penjualan manual dan diubah menjadi penjualan digital menggunakan peralatan digital genggam (*Hand Held equipment*).

TUJUAN PENELITIAN Memberikan bahan pelatihan bagi SDM berupa panduan yang berisi tentang prosedur operasional *Sales Executive* meliputi kegiatan pra kunjungan (*Pre Journey*), Kunjungan Sales, akhir kunjungan (*End Journey*) dan kegiatan operasional lainnya yang dilakukan oleh *Sales Executive* dari mulai menjual produk hingga melakukan rekonsiliasi penjualan. Penelitian ini sangat diperlukan karena adanya perubahan metode penjualan dari penjualan manual menjadi penjualan dengan peralatan digital genggam (*Hand Held Equipment*).

RUANG LINGKUP Prosedur disusun oleh dosen Universitas Islam nusantara sebagai tenaga ahli. Panduan akan disusun menjadi sebuah buku panduan yang akan diberlakukan untuk Divisi Penjualan Internal di tingkat Area, Regional dan Kantor Pusat dari PT XYZ.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Customer: Setiap outlet di saluran distribusi (*Channel Distribution*) Divisi Penjualan (Grosir/ *Wholesaler*, Toko Modern/ *Modern Trade*, Gerai Ritel/ *rombong*, dan Agen) yang merupakan pelanggan Divisi Penjualan.

Kunjungan Penjualan (*Sales Call*): Proses penjualan yang meliputi kegiatan penjualan (*sales activities*), penarikan produk (*product withdrawals*) dan pendataan di customer (*data collection at the customer*).

Kunjungan langsung (*Direct Visit*): Kunjungan penjualan (*Sales calls*) dilakukan dengan mengunjungi langsung di lokasi pelanggan

Hari H (*D-Day*): Hari dimana Sales Executive melakukan kunjungan langsung ke toko baik tokogrosir, modern atau retail.

1 Hari sebelumnya (D-1): Satu hari sebelum hari - H (*One day before D-Day*)

Minggu sebelumnya (W-1): Satu minggu sebelum minggu hari H (*One week before D-Day week*)

Bukti/catatan pengambilan dan pengembalian barang (*Proof/ notes of taking and returning goods*) (PTRG): Penerimaan Pengambilan dan Pengembalian Barang (*Collection and Return of Goods Receipt Documents*)

Muatan tambahan (*Additional Load*): Penambahan barang (*addition of items*) yang dilakukan oleh Sales Executive, baik sebelum turun ke lapangan maupun saat di lapangan; penyesuaian penambahan item dari supervisor. Mekanismenya adalah dengan melakukan penambahan pada perangkat genggam (*Handheld*) dan di input kembali oleh kantor administrasi teknis (*Back Office*). Pemuatan tambahan (*Additional load*) dilakukan jika ada produk tambahan pada saat perjalanan telah berjalan. Proses interface ke Oracle harus dilakukan setelah proses load tambahan dilakukan di kantor administrasi teknis (*back office*) digitalisasi penjualan.

Kantor Administrasi Teknis (*Back Office*): Admin; Kantor Administrasi Teknis (*The Sales Digitalization Back Office*) aplikasi akan mengakomodasi kegiatan berikut: Perutean Harian Eksekutif Penjualan (*Journey*), Pembuatan & Pembaruan Produk (*Product Creation & Update*), Pembuatan & Pembaruan Daftar Harga (*Price List Creation & Update*), Melayani Aktivitas Penjualan Agen serta proses Nota Kredit (jika ada), Rekonsiliasi Barang & Keuangan (siang hari), Antarmuka (*Interface- Connectivity*) dengan pelanggan Oracle Finance (untuk Memperbarui Kredit yang Tersedia), Antarmuka (*interface- konektivitas*) dengan inventaris (*Oracle Inventory*).

PERANGKAT PELAPORAN KANTOR TEKNIS ADMINISTRASI (PPKTA) (*Back Office Reporting Tools*), adalah alat pelaporan untuk level Manajer Area dan manajemen puncak. PPKTA memuat parameter Nota Kredit (*Credit Note*) sebagai KSI (*Key Sales Indicator*) yang menggambarkan kinerja distribusi per outlet di setiap wilayah. PPKTA adalah aplikasi objek bisnis yang dapat diakses melalui aplikasi jaringan Citrix. PPKTA (*Back Office Reporting Tools*), adalah alat pelaporan untuk level Manajer Area dan manajemen puncak. PPKTA berisi parameter Nota kredit (*Credit Note*) sebagai KSI (*Key Sales Indicator*) yang menggambarkan kinerja distribusi per outlet di setiap area. PPKTA adalah aplikasi objek bisnis yang dapat diakses melalui aplikasi jaringan *Citrix*.

Call cards: Kertas kerja (*Callsheets*) (dalam istilah lama) dibuat di back office untuk keperluan survey, program, dll yang bersifat sementara.

PERANGKAT PELAPORAN TERDEPAN - PPT (*Front Office Reporting Tool*); merupakan perangkat Pelaporan untuk tingkat supervisor, disajikan dalam aplikasi Excel. Aplikasi ini diinstal pada laptop supervisor. PPT akan mendukung analisis dan evaluasi target penjualan & distribusi, analisis KSI (*Key Sales Indicator*) dan pengelolaan wilayah secara lebih efektif. Performa distribusi per outlet dan per Sales Executive, dapat dipantau melalui aplikasi ini. Setiap supervisor hanya dapat melihat & menganalisa aktivitas Sales Executive dan pelanggan yang ditanganinya Distribusi Produk di outlet.

Generalisasi kunjungan (*Generate journey*): Proses menggabungkan perjalanan dan muatan produk di awal (beban awal) menjadi satu file yang akan diunduh ke perangkat penjualan (*handheld*) yang hanya berisi satu perjalanan (*Single Journey*), biasanya untuk perjalanan dalam kota. Muatan awal dan perjalanan dilakukan setiap hari dan tanggal mulai ditetapkan harus dimulai pada hari Senin. Generalisasi Kunjungan berganda (*Generate Multiple Journey*) adalah penyusunan satu file yang akan diunduh dari kantor teknis administrasi ke perangkat genggam (*handheld*) yang berisi beberapa catatan / dokumen perjalanan sekaligus. Biasanya digunakan untuk perjalanan dari dan ke luar kota. Hasil dokumen perjalanan berganda mengacu pada rencana rute beberapa perjalanan. Catatan: Pembuatan Generalisasi kunjungan (*Journey Generation*) disesuaikan dengan jumlah hari kerja di luar kota (5 hari, jadi pembuatan kunjungan - *Journey* dilakukan 5 hari), pemuatan awal dilakukan pada hari pertama saja.

Perangkat Genggam (*Handheld*): Merupakan perangkat komputer genggam yang mirip dengan PDA (*Personal Digital Assistant*) yang diterapkan pada semua Sales Executive (sales ke grosir- Dropping, sales Pasar Modern dan sales retail/Pasar Tradisional) untuk kegiatan : Penjualan, Pencatatan Stok, Survey Harga, Visibilitas Produk, kertas kerja (*Callsheet*), Info Pelanggan, Info Kredit Tersedia , Info Historis (*Historical Sales*) 3 Transaksi Terakhir, dan Informasi Inventarisasi Barang di Mobil, & Pelaporan. Berbagai penulisan tidak menggunakan manual.

Pengunduhan perangkat (*HH download*): Proses pemindahan data perjalanan dari back office ke handheld untuk kunjungan Sales Executive keesokan harinya. Proses ini dilakukan di Kantor teknis administrasi sebelum Sales Executive melakukan kunjungan penjualan ke lapangan.

Initial Load : Proses permintaan sejumlah barang/ produk di Gudang yang dilakukan di Kantor teknis administrasi.

Jalur Kunjungan (*Journey*): Rute; menurut istilah lama.

Jalur kunjungan/perjalanan ganda (*Multiple Journey*): Perjalanan yang dirancang untuk lebih dari 1 hari, beban awal dilakukan pada hari pertama saja.

Rute diluar jalur (*Out of route visit*): Kunjungan ke outlet lain di luar jadwal kunjungan di outlet tersebut, hanya berlaku untuk outlet register.

Perencanaan kunjungan (*Route plan*): Dalam istilah lama itu disebut distrik Eksekutif Penjualan. Perencanaan kunjungan jalur tunggal (*Route Plan Single Journey*) adalah Route Plan yang dibuat untuk satu kali perjalanan, biasanya digunakan pada perjalanan Sales Executive dalam kota (Jumlah hari dalam call cycle: 7 atau 1 X 1). Perencanaan jalur kunjungan/perjalanan ganda (*Route Plan Multiple Journey*) adalah Perencanaan kunjungan (*Route Plan*) yang dibuat untuk melakukan beberapa perjalanan sekaligus, biasanya digunakan untuk perjalanan Sales Executive ke luar kota (Jumlah hari dalam siklus panggilan: 14 atau 1 X 2)

Siklus Penjualan (*Sales cycle*): Siklus Panggilan (*Call Cycle*); dalam terminologi sebelumnya. Ini adalah jumlah kunjungan Sales Executive ke register pelanggan / outlet dalam satu minggu. dalam terminologi sebelumnya. Ini adalah jumlah kunjungan Sales Executive ke register pelanggan / outlet dalam satu minggu.

Aturan pemajangan produk di konsumen (*Planogram*): Teknik pemajangan produk/ display dengan cara menentukan urutan, pengelompokan dan jumlah produk merk yang harus ditampilkan dengan cara mengisi outlet display dengan salah satu merk XYZ atau PT XYZ. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan penjualan produk XYZ dan PT XYZ di gerai-gerai tersebut.

Penempatan Produk (*Product Sitting*) Produk *Consumer Good* harus diletakkan di tempat yang tidak terkena sinar matahari langsung, tidak mudah terkena banjir, jauh dari produk yang memiliki bau menyengat seperti sabun dan aman dari gangguan lain yang dapat menyebabkan kerusakan yang pada akhirnya menyebabkan produk tersebut terjadi stok produk rusak (*Bad Stock*)(BS).

Rotasi Proses pertukaran stok merek yang sudah mendekati tanggal kadaluarsa dengan merek dengan kode produksi yang lebih baru

Rotasi Proses pertukaran stok merek yang sudah mendekati tanggal kadaluarsa dengan merek dengan kode produksi yang lebih baru

a. Rotasi produk keluar (Product Rotation out)

Penarikan stok merk yang sudah hampir kadaluarsa/ *expired* dari outlet dan ditukar dengan merk yang sama tetapi kode produksi lebih baru. Pedoman untuk merotasi merek adalah satu bulan sebelum Barang Konsumen habis masa berlakunya.

b. Rotasi produk masuk (Product Rotation in)

Penjualan stok merek ke outlet tertentu, yang merupakan rotasi dari outlet sebelumnya.

c. Reshuffling

Mengurangi kelebihan stok dari satu outlet ke outlet lain yang merupakan Nota kredit (Credit Note) untuk produk perputaran penjualan yang cepat (*fast moving*) untuk merek tertentu.

Manfaat Perombakan:

Hanya mengambil dalam jumlah tertentu agar Distribusi Produk di outlet (Distribution Level) merek tetap terjaga.

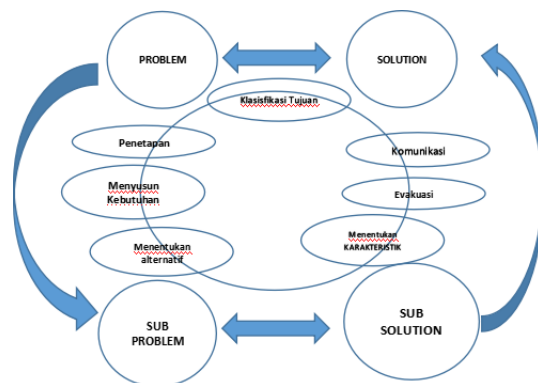
Dengan melakukan pencatatan dan pengecekan stok produk (*stock opname*) di outlet, Sales Executive dapat menukarnya dengan merek lain yang belum ada di outlet.

Penarikan Penarikan stok dari merek yang kode produksinya telah kedaluwarsa dan tidak layak dijual. Penarikan juga dapat dilakukan pada penarikan pita lama dari pasaran jika ada 2 jenis pita di pasaran untuk merek yang sama.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode observasi lapangan dan forum diskusi kelompok mengenai proses bisnis manual kemudian analisa dan perancangan proses bisnis yang baru yang lebih baik dan penerapannya dalam proses bisnis digital. Observasi dilakukan dengan bekerja sama dengan Sales Executive di lapangan (*Work With*) untuk menyusun catatan-catatan penting dan identifikasi berbagai alur proses dan proses kritis.

Forum diskusi grup diadakan dengan tim penjualan baik analis, supervisor, penjualan dan pengemudi/ pembantu/ driver di divisi penjualan.



Gambar 1 Langkah desain sistem

Berdasarkan gambar 1 kita dapat menyusun sebuah analisis mengenai proses perancangan dan pembuatan suatu produk/sistem terdiri dari dua proses utama, yaitu:

1. Proses Desain
2. Proses pembuatan

Fase-fase dalam proses desain dapat dikelompokkan menjadi dua sub-proses, yaitu sintesis dan analisis. Sub-proses sintesis terdiri dari fase-fase berikut:

- A. Identifikasi kebutuhan perusahaan / visi-misi-tujuan perusahaan
- B. Perumusan persyaratan desain
- C. Lihatlah proses bisnis secara keseluruhan
- D. Studi kelayakan dengan mengumpulkan informasi desain yang relevan
- E. Merancang konsep produk/sistem perusahaan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1.EKSEKUTIF PENJUALAN OPERASIONAL HARIAN

Operasional harian Sales Executive secara umum dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu: aktivitas Pra kunjungan (*Pre Journey*), aktivitas Kunjungan sales (*Sales Visit*) dan aktivitas pengakhiran kunjungan (*End Journey*).

Aktivitas Pra kunjungan (*Pre Journey*) : Kegiatan yang dilakukan oleh Sales Executive sebelum mengunjungi outlet register di lapangan.

Aktivitas Kunjungan sales (*Sales Visit*) : Kegiatan yang dilakukan oleh Sales Executive saat melakukan kunjungan di outlet register.

Pengakhiran Kunjungan (*End Journey*): Kegiatan yang dilakukan oleh Sales Executive di kantor setelah menyelesaikan semua kunjungan ke outlet (baik kunjungan tunggal - *single* maupun ganda *multiple journey*).

3.1.1 Aktivitas Sebelum Perjalanan

Berikut proses persiapan Sales Executive sebelum berangkat ke lapangan. Secara umum ada dua kegiatan utama yaitu pada W-1 atau H-1 dan pada D-Day pada pagi hari.

3.1.1.1. Aktivitas seminggu sebelum kunjungan (*W-1 activities*)

Kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Sales Executive mengisi formulir pengisian awal (formulir rencana penjualan Sales Executive) di W-1
- b. Sales Executive meminta persetujuan dari Supervisor mengenai pemuatan awal barang yang akan dibawa
- c. Sales Executive menyerahkan formulir pengisian awal kepada admin Back Office untuk dilakukan rekap bagi seluruh Sales Executive.
- d. BO admin mengkonsolidasikan beban awal semua Eksekutif Penjualan dan menginformasikan gudang

3.1.1.2. Kegiatan Sehari sebelum kunjungan (D-1)

a. Kantor Teknis Administrasi - KTA (*Back Office*) admin menerima pembaruan batas kredit & batas kredit yang tersedia dari admin Oracle / AR untuk pelanggan kredit yang akan dikunjungi pada hari berikutnya. Informasi limit kredit pelanggan dikomunikasikan kepada Supervisor untuk diteruskan ke Sales Executive.

3.1.1.3. Kegiatan Pagi Hari H

Kegiatan yang dilakukan Sales Executive di pagi hari antara lain:

- a. Periksa layar login peralatan genggam termasuk: nama pengguna, nomor faktur, variabel sistem, tanggal kunjungan dan status baterai genggam.
- b. Sales Executive mengisi username (sesuai dengan nomor ID/6 karakter) dan password pada MENU LOGIN pada perangkat genggam (*handheld*).
- c. Sales Executive memeriksa perjalanan (daftar outlet yang akan dikunjungi) di perangkat genggam (*handheld*).
- d. Sales Executive melakukan konfirmasi stok awal pada Bukti/ Catatan Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) untuk memastikan produk sesuai dengan kebutuhan pada hari itu.
- e. Jika Sales Executive perlu menambah atau menghapus barang, Sales Executive akan melakukan prosedur Pemuatan Tambahan atau Pembongkaran Sebagian. Untuk proses Pemuatan Tambahan dan Pembongkaran Sebagian, lihat bagian 4.1.3.

f. Sales Executive memuat barang sesuai jumlah yang tertera pada Bukti/ Catatan Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG). Sales Executive & petugas Gudang melakukan pengecekan fisik barang apakah sesuai dengan Bukti/ Catatan Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG).

Sebelum berangkat ke lapangan, Sales Executive memastikan peralatan dalam kondisi baik.

3.1.1.4. Kegiatan Muat / Bongkar Sebagian Tambahan pada Hari-H

a. Sales Executive melakukan Pemuatan Tambahan untuk membuat barang tambahan atau *Partial Unload* untuk mengurangi barang.

b. Sales Executive melakukan menginput Pemuatan Tambahan / Bongkar Sebagian ke perangkat genggam.

c. Sales Executive mencetak Laporan Pemuatan Tambahan / Bongkar Sebagian (2X).

d. Laporan Pemuatan Tambahan / Bongkar Sebagian yang ditandatangani oleh Sales Executive dan Sales Supervisor.

Muatan Tambahan: Kolom pemberi ditandatangani oleh Supervisor Penjualan, kolom penerima ditandatangani oleh Eksekutif Penjualan.

Bongkar Sebagian: Kolom pemberi ditandatangani oleh Sales Executive, kolom penerima ditandatangani oleh Sales Supervisor.

e. Satu eksemplar Laporan Tambahan Pemuatan/Pembongkaran Sebagian diberikan kepada Admin kantor teknis administrasi (BO) dan satu eksemplar dibawa oleh Sales Executive.

3.2 Aktivitas Kunjungan Penjualan

Kunjungan penjualan terdiri dari tahapan sebagai berikut:

3.2.1 Aktivitas Reguler

3.2.1.1. Penagihan Piutang (jika ada)

a. Piutang ditagih atas penjualan dengan menggunakan nota putih- white note (kebijakan nota putih- *white note* sesuai dengan Panduan nota putih- *White Note*).

b. Setiap pembayaran tidak dapat digabungkan untuk beberapa faktur. Satu pembayaran hanya untuk satu faktur.

c. Setiap faktur dibayar penuh.

d. Pembayaran piutang tidak serta merta menaikkan Batas Kredit pada saat itu.

e. Semua penagihan piutang (termasuk penggantian / penolakan cek) yang diterima oleh Sales Executive dimasukkan ke dalam perangkat genggam (*handheld*). Untuk slip setoran bank juga dimasukkan ke dalam handheld dengan catatan tanggal transfer sama dengan tanggal pada hari tersebut.

f. Untuk penagihan piutang yang tidak dilakukan oleh Sales Executive (misalnya oleh Sales Supervisor atau pemindahbukuan) atau tanggal penyerahan tidak sama dengan tanggal pada hari tersebut, pembayarannya dilakukan melalui kantor teknis adminsitrai (*Back Office*).

3.2.1.2. Jumlah Stok dan Visibilitas

a. Menghitung stok dan visibilitas produk.

Data stok dan visibilitas diisi di Call Card Stock Count. Prosedur penghitungan stok dan visibilitas mengacu pada Panduan Jumlah dan Visibilitas Stok (Lampiran 1).

b. Sales Executive melakukan display produk. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal (efektif dan berdampak), tampilan produk mengacu pada Pedoman Merchandising (Lampiran 2).

3.2.1.3. Pengembalian Produk (Catatan Kredit)

sebuah. Jika merek atau sub keluarga tidak tercantum dalam daftar pembelian, Sales Executive tidak dapat melakukan penarikan. Laporkan kejadian ini ke Head Office (HO) (*Sales Digitalization support & development department*).

b. Jika tag merek atau sub keluarga terlalu tua, Sales Executive akan menggunakan varian merek dengan tag tertua di daftar pembelian.

c. Sales eksekutif Penjualan melakukan pengembalian produk sebelum menempatkan Pesanan Penjualan.

- d. Nilai total nota kredit tidak boleh melebihi batas nota kredit (untuk limit nota kredit, lihat Pedoman Penanganan Pengembalian Produk Distribusi Produk di outlet (Tingkat Distribusi))
- e. Sales Executive memastikan bahwa nilai nota kredit tidak melebihi nilai faktur.
- f. Khusus untuk produk PT XYZ, produk retur dengan status OK tidak dapat dijual kembali dalam bentuk case, karena case sudah di scan terlebih dahulu.
- g. Pengembalian produk untuk downline Pasar Modern yang tidak dapat melakukan transaksi secara langsung dapat dilakukan selama nilai nota kredit dan invoice sama.
- h. Jika terjadi atau ditemukannya Pengaduan Produk di lapangan, maka penanganan Distribusi Produk di outlet-outlet (Tingkat Distribusi) akan mengikuti Panduan Penanganan Produk Pengaduan.

3.2.1.4. Pesanan Penjualan

- a. Sales Executive menegosiasikan pesanan penjualan dengan pelanggan.
Sales Executive melakukan input order penjualan ke handheld berdasarkan permintaan outlet dan mengkonfirmasi pesanan penjualan ke outlet
 - b. dengan mencetak tampilan pesanan. Penginputan pesanan penjualan dilakukan pada menu PENJUALAN LANGSUNG.
 - c. Pesanan penjualan tunai tidak dapat digabungkan dengan kredit pesanan penjualan.
 - d. Setiap pembayaran tidak dapat digabungkan untuk lebih dari satu invoice dan setiap invoice sudah lunas.
 - e. Ketentuan pembayaran pesanan penjualan, Ketentuan Pembayaran Koleksi Pesanan Penjualan
 - f. Ketentuan mengenai bentuk pembayaran yang diperbolehkan untuk setiap transaksi mengacu pada aturan yang berlaku (Kebijakan C-11. Bentuk pembayaran yang dapat diterima).
 - g. Sales Executive mencetak dan menandatangani Faktur, Kwitansi dan Nota Kredit (jika ada) dengan ketentuan sebagai berikut:
 - Outlet Retail : Cetak Faktur, Kwitansi dan Nota Kredit (2X). Pelanggan dan Eksekutif Penjualan menandatangani semua salinan dokumen. Salin 1 untuk pelanggan dan salin 2 untuk Eksekutif Penjualan.
 - Outlet Non Ritel : Cetak Faktur, Kwitansi dan Nota Kredit (3X). Pelanggan dan Eksekutif Penjualan menandatangani semua salinan dokumen. Copy 1 untuk customer, copy 2 untuk Sales Executive dan copy 3 untuk Head Office (HO).
 - Jika salinan dokumen rusak dan harus diganti, Sales Executive dapat mencetak salinan tambahan.
 - Kolom Penjual ditandatangani oleh Sales Executive dan kolom Penerima ditandatangani oleh Pelanggan.
 - h. Penjualan produk PT XYZ lebih dari 499 bungkus dan kelipatannya untuk merek PT XYZ tertentu (tidak digabung) harus dalam bentuk kotak.
 - i. Sales Executive melakukan pemindaian produk untuk setiap penjualan produk PT XYZ dalam bentuk kasus. Prosedur pemindaian produk PT XYZ lihat Lampiran 5. Prosedur pemindaian barcode produk PT XYZ.
 - j. Prosedur yang dilakukan oleh tim area PT ABC saat Sales Executive gagal memindai barcode dapat dilihat pada Lampiran 6. Prosedur saat pemindaian gagal.
 - k. Sales Executive mengirimkan produk kepada pelanggan sesuai dengan jumlah dan barang yang tertera pada invoice kepada pelanggan.
 - l. Sales Executive menerima pembayaran dari pelanggan.
 - m. Melakukan survey Harga Jual Eceran (RSP) / Wholesaler Selling Price (WSP) jika outlet tersebut merupakan panel survey atau kegiatan survey lainnya. Mekanisme dan waktu survei mengacu pada Pedoman RSP (untuk saluran Retail Outlet) dan Pedoman S WSP (untuk saluran dropping).
 - n. Sales Executive melakukan end visit di handheld dan melanjutkan kunjungan ke outlet berikutnya.
- #### 3.2.2 Kunjungan Di Luar Rute
- a. Sales Executive dapat melakukan Out of Route Visit kepada pelanggan yang tidak melakukan perjalanan pada hari tersebut atau melakukan kunjungan ulang ke pelanggan yang telah dikunjungi pada hari tersebut.
 - b. Out of Route Visit hanya dapat dilakukan kepada pelanggan yang bertanggung jawab atas cakupan Sales Executive yang bersangkutan.

3.2.3. Kerusakan Genggam / Printer

sebuah. Saat handheld/printer tidak berfungsi, semua aktivitas sales visit dilakukan secara manual.

Kegiatan manual menggunakan formulir manual untuk faktur, kwitansi dan nota kredit yang memiliki nomor urut.

- b. Sore hari Sales Executive meregenerasi semua aktivitas yang belum terekam di handheld beserta seluruh invoice dan dokumen lainnya (menggunakan handheld/printer cadangan).
- c. Semua dokumen (elektronik) yang telah dibuat ulang harus digabungkan dengan dokumen manual oleh Sales Executive.
- d. Setiap dokumen manual berisi kolom yang diisi dengan nomor dokumen elektronik.
- e. Pada kunjungan berikutnya Sales Executive menukar dokumen manual dengan dokumen elektronik.
- f. Area Admin mencatat semua penggunaan dokumen manual dan pertukarannya dengan dokumen elektronik dalam Buku Catatan Dokumen Manual (untuk konfirmasi ke isms).
- g. Sales Executive merekonsiliasi semua data yang dimasukkan kembali dengan dokumen yang ada.

3.2.4 Pembatalan Dokumen

Sales Executive dapat membatalkan invoice, kwitansi, dan pesanan penjualan sebagai satu paket transaksi.

- a. Kwitansi dan Nota Kredit Independen (tidak terkait) dapat dibatalkan secara independen (tidak harus juga membatalkan dokumen tertentu lainnya).
- b. Pembatalan dokumen hanya dapat dilakukan sebelum proses End Journey dilakukan.
- c. Semua dokumen yang dibatalkan dibawa kembali ke kantor untuk didokumentasikan dalam Buku Catatan Pembatalan Dokumen.
- d. Eksekutif Penjualan meminimalkan pembatalan faktur dengan mengkonfirmasi pesanan dan pembayaran sebelum membuat faktur.

4.2.5 Transaksi melebihi batas kredit

Mekanisme nilai nominal penjualan (kredit) melebihi limit kredit yang dimiliki outlet (berlaku untuk pelanggan yang diberikan fasilitas kredit) adalah sebagai berikut:

sebuah. Jika kredit penjualan melebihi batas kredit, Sales Executive akan menghubungi Supervisor untuk mendapatkan nomor persetujuan dan konfirmasi.

- b. Supervisor akan meminta persetujuan dari pihak yang berwenang.
- c. Setelah Supervisor mendapat persetujuan dari pejabat yang berwenang, Supervisor akan meminta nomor konfirmasi kepada Area Chief Admin (ACA) atau yang didelegasikan (jika tidak ada ACA di area yang bersangkutan).
- d. Supervisor memberikan nomor konfirmasi kepada Sales Executive
- e. ACA akan mendokumentasikan nomor konfirmasi pada nomor konfirmasi buku log

3.4.3 Kegiatan Lain di Lapangan

Selain kegiatan penjualan ke outlet, sedangkan di lapangan Sales Executive dapat menambah barang jika diperlukan untuk memenuhi kebutuhan hari itu.

Ada dua kegiatan yang dapat dilakukan Sales Executive untuk memenuhi kebutuhan barangnya selama masih di lapangan. Supervisor memutuskan metode yang akan diterapkan dari dua alternatif.

4.3.1 Produk Tambahan di Lapangan

Proses ini disebut juga beban tambahan di lapangan, mekanismenya antara lain:

- a. Sales Executive hanya dapat meminta produk tambahan dari gudang yang sama.
- b. Sales Executive menghubungi Supervisor untuk meminta penambahan sejumlah item.
- c. Supervisor akan mengkonfirmasi kepada petugas gudang mengenai ketersediaan barang di gudang Handal. Jika barang di gudang cukup banyak, maka Supervisor meminta admin Back office untuk membuat Bukti Back Office/ Nota Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) sesuai permintaan Sales Executive. Namun, jika barang di gudang tidak mencukupi, Supervisor akan melakukan penyesuaian atas permintaan Sales Executive.
- d. Admin Back Office membuat Bukti Beban Tambahan/ Catatan Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) BO (2X) yang ditandatangani oleh Supervisor (atau dilimpahkan). Untuk DPC Sales Executive, dokumen ini akan dikirimkan melalui fax atau media komunikasi lainnya (internet misalnya)
- e. Petugas Gudang akan menyiapkan barang sesuai dengan yang tercantum dalam Bukti/Catatan

Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) Back Office dan menandatangani. Satu salinan Bukti/Catatan Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) Back office untuk Gudang dan salinan lainnya akan diserahkan kepada Admin Back Office.

f. Setelah barang dikirim ke Sales Executive dan diterima, Sales Executive akan menginput beban tambahan sesuai fisik barang yang diterima dan mencetak laporan penambahan beban (1X) yang kemudian ditandatangani oleh Sales Executive pada kolom Receiver dan Supervisor di kolom Pemberi.

3.3.2 Transfer Produk antar Eksekutif Penjualan (Van ke Van)

Adalah proses pemindahan barang dari satu Sales Executive ke yang lain. Proses pemindahan produk antar Sales Executive adalah sebagai berikut:

a. Van ke Van prasyarat:

Dapat dilakukan antara Eksekutif Penjualan di saluran yang berbeda.

Tidak berlaku antara Sales Executive dengan home base ASO dan DPC Sales Executive. Hanya dapat dilakukan antar Sales Executive di gudang yang sama.

Tidak berlaku antara Sales Executive dengan posisi yang sama (misalnya, antara Sales Executive yang dibantu dan yang diperbantukan) Tidak dapat dilakukan antar Sales Executive dengan tanggal perjalanan yang berbeda karena tidak dapat diproses di sistem iSMS.

b. Sales Executive A menghubungi Sales Executive B untuk meminta item tambahan dengan persetujuan Supervisor.

c. Supervisor menyetujui dan mengkonfirmasi kepada Sales Executive B mengenai permintaan dari Sales Executive A.

d. Sales Executive A dan B menentukan tempat pertemuan.

e. Sales Executive A menambahkan barang ke kendaraan (Masuk ke Van) di handheld kemudian mencetaknya (3X). Copy 1 diberikan kepada Sales Executive B, copy 2 dibawa oleh Sales Executive A dan copy 3 diserahkan ke Gudang beserta Bukti/Catatan Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) pada sore hari.

f. Sales Executive B akan menurunkan barang sesuai permintaan Sales Executive A. Sales Executive B kemudian menandatangani dokumen penambahan barang milik Sales Executive A (3X).

g. Sales Executive B memasukkan produk keluar dari kendaraan (Keluar dari Van) dan mencetaknya (3X). Setelah ditandatangani oleh Sales Executive A dan B, Sales Executive A akan menyimpan salinan 1, salinan 2 untuk Sales Executive B dan salinan 3 untuk Gudang di sore hari.

3.4 Kegiatan Kantor Sore (Akhir Perjalanan)

Kegiatan sore hari termasuk berlangsung di gudang dan di kantor setelah Sales Executive menyelesaikan kegiatannya di lapangan. Tahapan kegiatan tersebut antara lain:

a. Sales Executive mencetak Bukti/ Nota Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) (2X)

b. Sales Executive melakukan rekonsiliasi antara Bukti/catatan pengambilan dan pengembalian barang (PTRG) dengan stok akhir. Jika tidak sesuai, Sales Executive harus memperbaikinya terlebih dahulu sebelum menandatangani Bukti/Catatan Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) dan pembongkaran barang.

Dalam kondisi force majeure & dengan persetujuan pihak yang berwenang, Formulir Penghapusan Barang (konfirmasi). dapat digunakan untuk mengatasi perbedaan stok.

c. Sales Executive menyerahkan sisa barang dan cek bersama dengan pihak Terpercaya.

d. Setelah rekonsiliasi selesai, Sales Executive dan Gudang menandatangani Bukti/Catatan Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) (2X). Satu salinan untuk Gudang dan satu salinan untuk Eksekutif Penjualan.

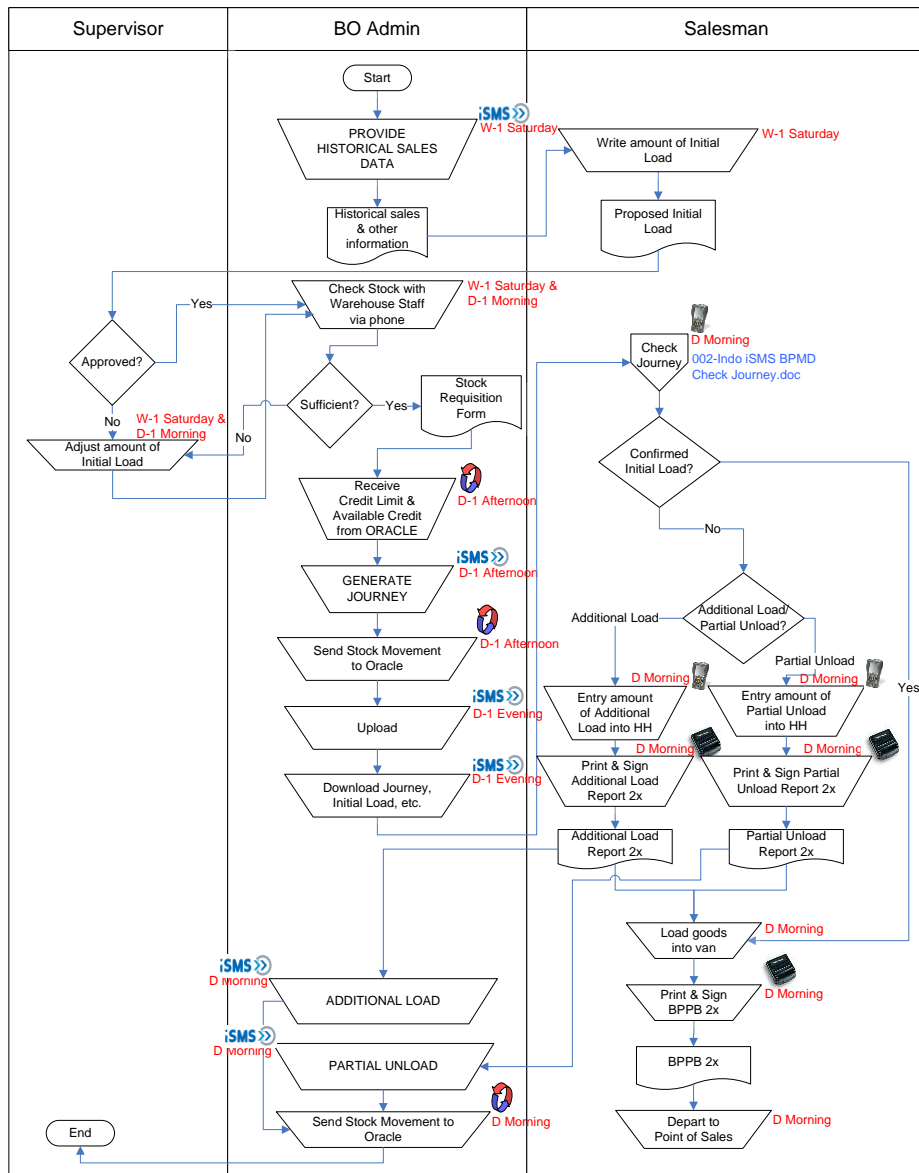
e. Sales Executive mencetak LPU (1X) dan merekonsiliasi pembayaran yang diterima dengan LPU. Jika tidak sesuai, Sales Executive harus memperbaikinya terlebih dahulu sebelum menandatangani BDS dan menyetorkan pembayaran.

f. Dalam kondisi force majeure & dengan persetujuan pihak berwenang, Formulir Penghapusan Pembayaran (isme konfirmasi) dapat digunakan untuk menyelesaikan perbedaan jumlah pembayaran.

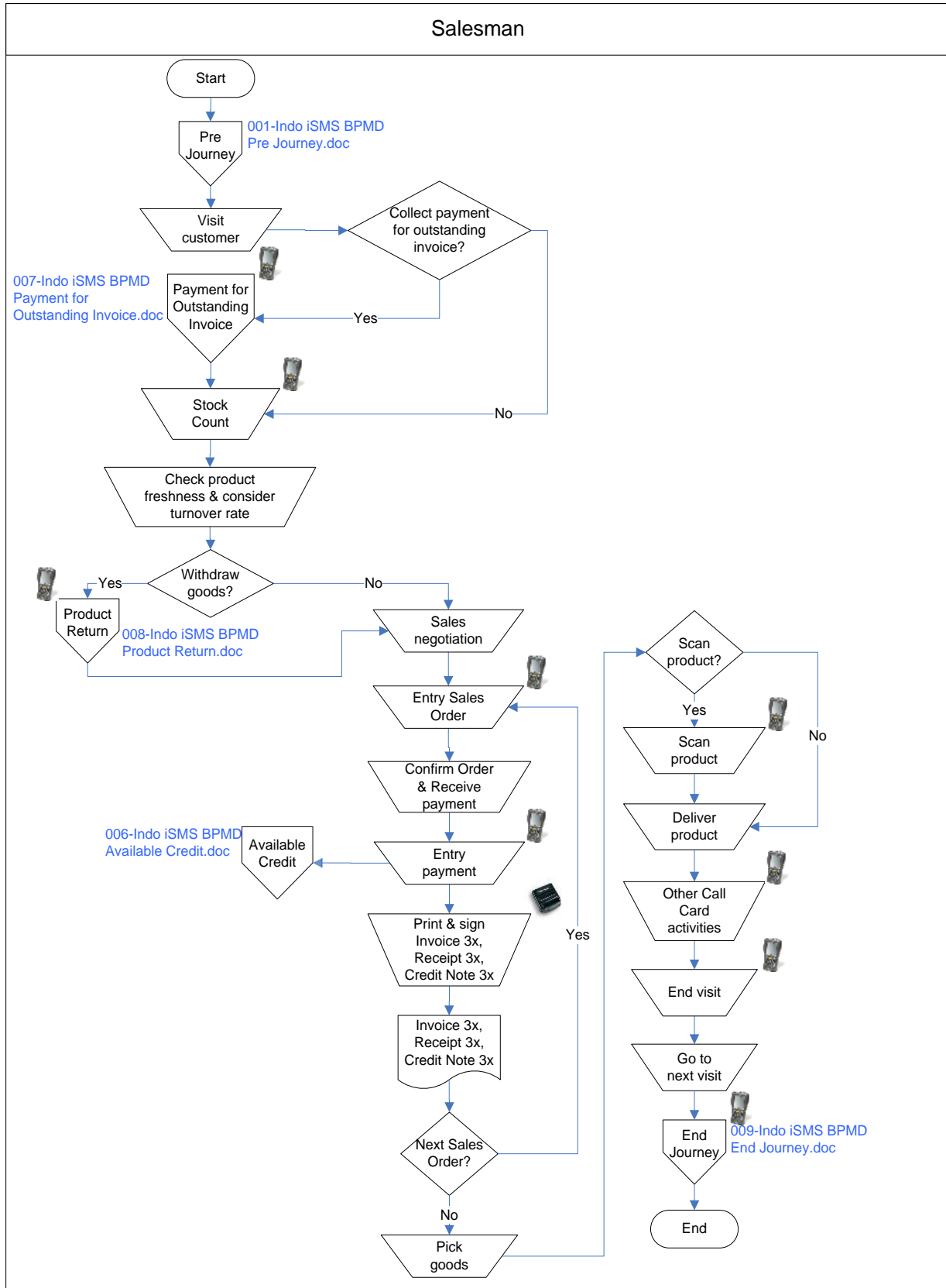
g. Setelah rekonsiliasi antara BDS dan pembayaran yang diterima selesai, Sales Executive menandatangani BDS dan menyetorkan pembayaran ke kasir.

- h. Kasir memeriksa antara LPU dan setoran Eksekutif Penjualan. Jika sesuai, kasir akan menandatangani LPU.
- saya. Sales Executive menyusun semua nota penjualan, nota kredit, dan BDS secara berurutan.
- j. Sales Executive menulis BKK (Bukti Cash Out) dan BPPU (Bukti Penarikan dan Pengembalian Dana) jika ada.
- k. Sales Executive menyerahkan nota penjualan dan LPU kepada admin back office untuk melakukan proses verifikasi dengan data di komputer back office.
- l. Sales Executive mengunggah dari handheld ke komputer back office setelah admin back office mengizinkannya.
- m. Setelah proses rekonsiliasi oleh back office untuk Bukti/ Nota Pengambilan dan Pengembalian Barang (PTRG) dan Laporan Penerimaan Uang (MRP / LPU), admin back office akan meminta Sales Executive untuk mendownload untuk perjalanan hari berikutnya.
- m. Sales Executive melakukan download journey kemudian handheld tersebut diletakkan di lemari untuk diisi ulang untuk keperluan operasional keesokan harinya.

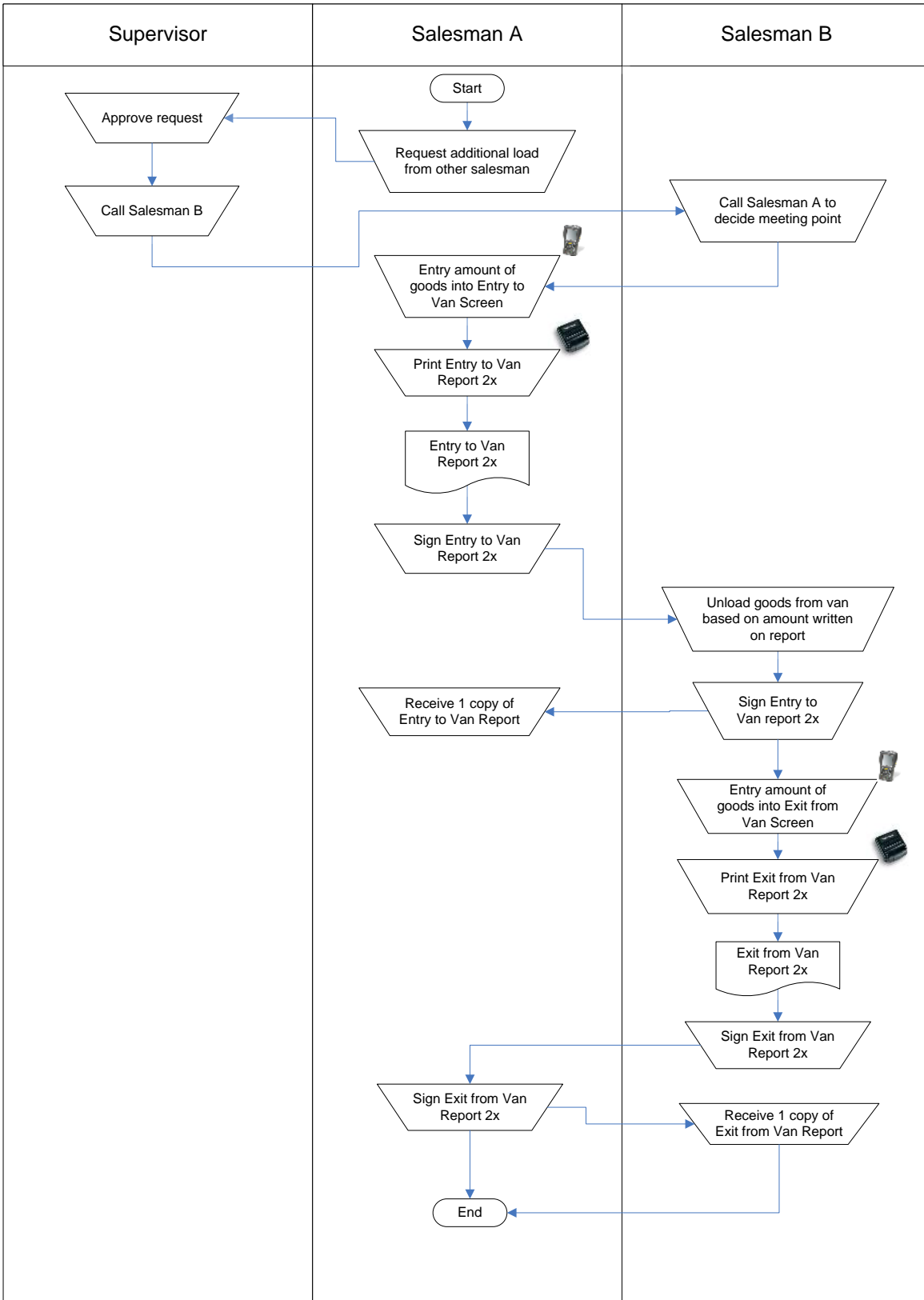
DESAIN PROSES BISNIS FINAL



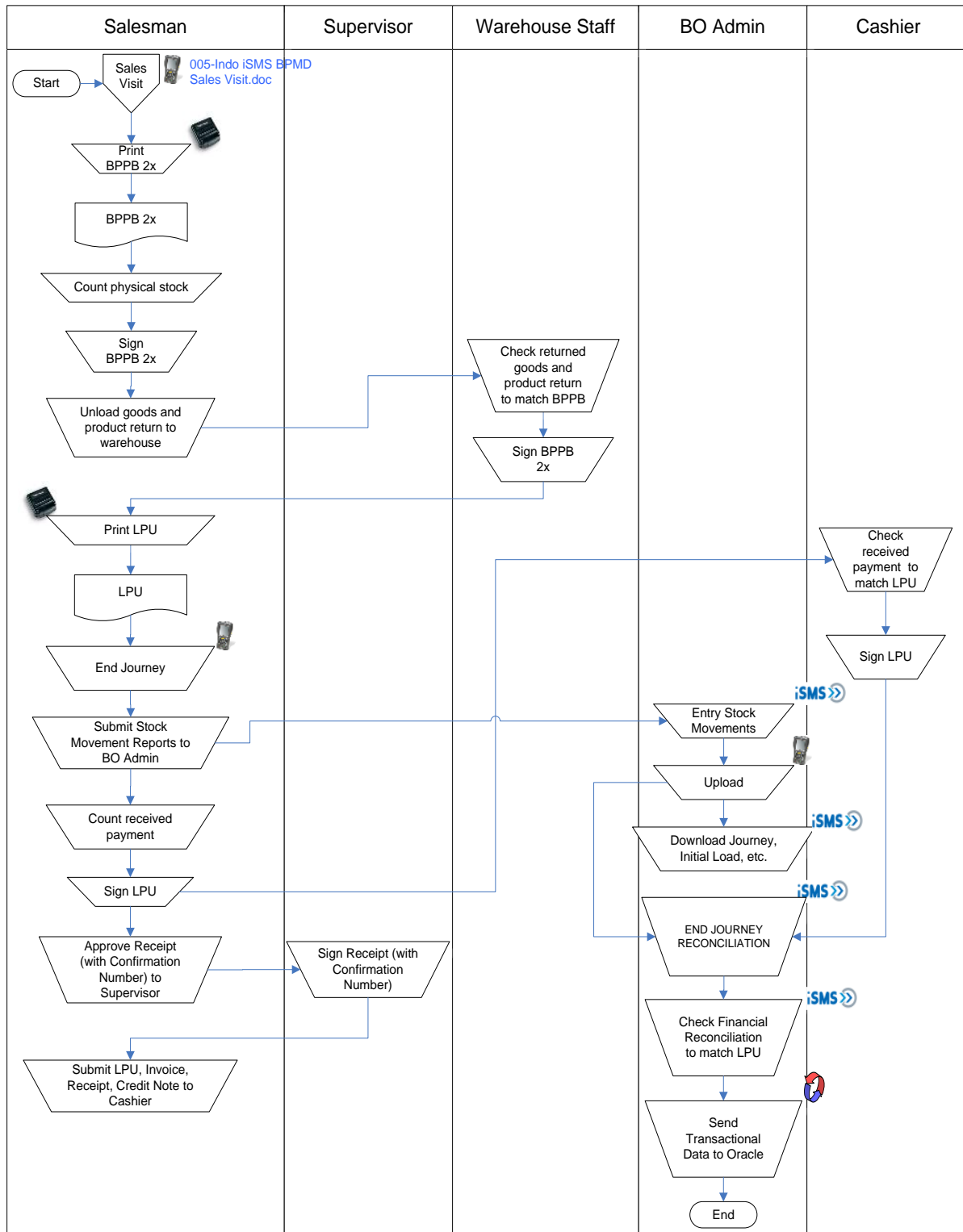
Gambar 2 Desain Aktivitas Pra penjualan



Gambar 3 Desain Aktivitas Kunjungan Sales



Gambar 5 Desain Aktivitas pengalihan barang antar sales (*Design of Activity Transfer of products between Sales Executives*)



Gambar 6 Desain pengakhiran/ penyempurnaan kunjungan (*Design of activity completes the journey*)

Referensi

- Crandall, Richard E , Crandall, William E, Chen, Charlie C, 2015 ,Principles of Supply Chain Management, CRC Press Taylor & Francis Group, New York
- Fredendall, Lawrence D., Hill Ed, 2001 , Basics of Supply Chain Management , The St. Lucie Press/ APICS Series on Resource Management , New York
- Ginting, Rosnani, 2010, Perancangan Produk, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Jacob, F. Robert , Berry, William L. , Whybark, D. Clay , Vollmann, Thomas E., 2011 , Manufacturing planning and control for supply chain management-APICS CPIM, The McGraw-Hill Companies, Inc., New York
- Mcleod, Raymod Jr, Schell George P., 2008, Sistem Informasi Manajemen, Edisi 10, Salemba Empat, Person Education
- Royan, Frans. M, 2009 , Distributorship Management, Cara Cerdas Mengelola dan Memberdayakan Distributor secara Efektif, PT Gramedia, Jakarta
- Suharno, Prof . Dr. , Sutarso, Yudi , 2010, Marketing In Practice, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Susanto, Dr. Azhar , M Bus, Ak Sistem Informasi Manajemen, 2007, Universitas Padjajaran.
- Tanama Putri, Budi Rahayu Dr, 2017, Manajemen Pemasaran , Penerbit Fakultas Peternakan Universitas Udayana, Denpasar
- Utami , Christina Widya , 2010, Manajemen Ritel, Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Ulrich, Karl T, Eppinger, Steven D, 2005,Perancangan dan Pengembangan Produk .