

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1 Struktur Kedudukan dan Organisasi – Departemen *Finance & Accounting Estate Management Alam Sutera* (PT Alfa Goldland Realty)

Sumber: Penulis, 2025

Penulis melakukan masa praktik kerja magang di PT Alfa Goldland, khususnya *Estate Management Alam Sutera*, dengan kedudukan sebagai *Collection Intern* yang berada di bawah naungan departemen *Finance & Accounting*. Bapak Andi Susanto, selaku *Finance & Accounting Section Head*, bertanggung jawab sebagai supervisi Penulis selama kontrak program kerja magang berlangsung dari 13 Januari 2025 hingga 31 Juli 2025. Dalam menjalani praktik kerja magang, Penulis dibimbing langsung oleh Bapak Agus Setyawan dan Ibu Husnul Fatimah, selaku *staff* yang bertanggung jawab atas divisi *Account Receivable*. Walaupun begitu, segala penugasan yang dilakukan Penulis tentu dipertanggung jawabkan kepada Bapak Andi Susanto.

Departemen *Finance & Accounting* terdiri dari berbagai divisi yang memiliki fokus masing-masing. Divisi *Account Payable* bertanggung jawab atas pengelolaan

utang perusahaan kepada *vendor* yang diajak untuk kerja sama dalam kegiatan usaha. Divisi *Accounting Audit* bertanggung jawab atas laporan keuangan yang harus diberikan kepada kantor pusat. Divisi *Account Receivable* bertanggung jawab atas pengelolaan piutang perusahaan yang menjadi sumber pendapatan perusahaan. Divisi *Payroll* bertanggung jawab atas pengelolaan *cash* milik perusahaan untuk memberikan gaji kepada berbagai tenaga kerja mengingat banyaknya pekerja yang ditugaskan untuk mengelola seluruh wilayah kota mandiri Alam Sutera. Divisi *Cashier* bertanggung jawab atas penerimaan pembayaran dari penghuni yang hadir di Loker Kasir dan mengelola hal-hal yang berkaitan dengan administrasi penagihan.

Objektif utama dari segala pekerjaan dalam divisi *Collection* adalah memastikan perusahaan dapat mencapai target *collection rates*, yaitu persentase piutang yang berhasil ditagih berdasarkan laporan *Account Receivable* pada periode tertentu. Namun, Penulis sering kali ikut serta dalam pekerjaan yang membantu divisi lain dalam departemen *Finance & Accounting* dengan guna melancarkan operasional kantor sehari-hari. Dari pengalaman praktik kerja magang ini, Penulis mendapatkan banyak kesempatan untuk memperluas wawasan melalui berbagai variasi penugasan yang dilakukan. Penulis dapat memahami bahwa setiap divisi dalam departemen *Finance & Accounting*, tidak hanya divisi *Collection*, turut serta berupaya dalam menjaga kesehatan arus kas perusahaan.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Selama bekerja sebagai *Collection Intern* di PT Alfa Goldland Realty, khususnya *Estate Management* Alam Sutera, Penulis bertanggung jawab atas beragam pekerjaan. Penulis tidak hanya terpaku pada penugasan yang ada di divisi *Collection* saja, tetapi juga turut membantu divisi lain dalam melancarkan operasional kantor. Maka dari itu, pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh Penulis dapat digolongkan menjadi dua kategori, yaitu *Main Responsibilities* (Tugas Utama) dan *Additional Responsibilities* (Tugas Tambahan). Berbagai pekerjaan yang rutin dilakukan oleh Penulis dalam mendukung kelancaran operasional divisi *Collection* dikategorikan sebagai *Main Responsibilities*. Sebaliknya, berbagai pekerjaan

tambahan di luar penugasan utama dari divisi *Collection* dan sifatnya non-rutin dikategorikan sebagai *Additional Responsibilities*.

Berikut adalah rincian penugasan yang menjadi tanggung jawab Penulis selama menjalankan praktik kerja magang di *Estate Management Alam Sutera*:

Tabel 3. 1 Rincian *Main Responsibilities* (Tugas Utama)

No.	Jenis Tugas	Tujuan	Koordinasi
1.	Membuat <i>Invoice</i> rutin per alamat unit	Memberikan informasi atas permintaan penghuni kota mandiri Alam Sutera terkait tagihan Iuran Pemeliharaan Lingkungan (IPL) dan Air Bersih yang harus dilunaskan dalam suatu periode	Bapak Agus Setyawan dan Ibu Husnul Fatimah
2.	Membuat laporan dari rekap <i>Charge Outstanding Report</i> pada keseluruhan klaster	Untuk mengetahui seberapa besar tingkat tunggakan dari setiap klaster di kota Alam Mandiri dan alamat unit mana saja yang menyebabkan tingginya tingkat piutang perusahaan	Bapak Agus Setyawan
3.	Mengirimkan surat pemberitahuan tunggakan IPL kepada pemilik unit kaveling	Menyampaikan informasi terkait tunggakan IPL yang wajib dibayarkan oleh pemilik unit kaveling yang sudah jatuh tempo lebih dari 3 tahun walaupun unit tersebut belum ditinggali	Bapak Andi Susanto dan Bapak Andri Tedjajana
4.	Menerbitkan tagihan bulanan IPL dan Air di aplikasi <i>Alam Sutera Billing Management</i>	Untuk mencatat seluruh riwayat tagihan dan memudahkan pelacakan aktivitas atau status penagihan pada setiap alamat unit di kota mandiri Alam Sutera	Divisi <i>Information Technology</i> (Eksternal)
5.	Rekap bukti bayar untuk konfirmasi pembayaran atas suatu tagihan	Menjadi salah satu prosedur pelunasan atas suatu tagihan dan menghindari terjadinya kekurangan bayar tagihan yang dapat menyebabkan terjadinya selisih kas sehingga pembuatan laporan keuangan menjadi tidak akurat	Divisi <i>Cashier</i> dan Divisi <i>Accounting Audit</i>
6.	Mengirim surat penyegelan atau pencabutan instalasi	Untuk memberikan peringatan kepada penghuni alamat-alamat unit tertentu terkait kewajiban membayar tagihan IPL	Tim <i>Water Treatment</i>

	meter air, serta pemberhentian tagihan air bersih	dan Air Bersih yang sudah jatuh tempo lebih dari 3 bulan	<i>Plant</i> (Eksternal)
7.	Mengidentifikasi dan memperbaiki sistem penagihan yang <i>error</i> pada aplikasi <i>Alam Sutera Billing Management</i>	Untuk menghindari kekurangan atau kelebihan nominal penagihan pada alamat-alamat tertentu akibat kesalahan sistem.	Divisi <i>Information Technology</i> (Eksternal)
8.	Melakukan diskusi terkait Kebijakan Manajemen atas permohonan keringan pembayaran tunggakan IPL	Untuk menentukan apakah pengajuan permohonan keringanan disetujui, ditolak, atau diberikan keringanan dalam bentuk tertentu	Bapak Agus Setyawan, Bapak Andi Susanto, dan Bapak Andri Tedjajana

Tabel 3. 2 Rincian *Additional Responsibilities* (Tugas Tambahan)

No.	Jenis Tugas	Tujuan	Koordinasi
1.	Melakukan <i>cash flow mapping</i> dari voucher penerimaan pada aplikasi <i>Alam Sutera Business Software</i> (ASBS)	Untuk mensinkronisasi segala aktivitas keuangan dalam satu aplikasi yang terpadu sehingga memudahkan perusahaan dalam melacak segala riwayat arus kas dan pembuatan laporan keuangan	Divisi <i>Accounting Audit</i>
2.	Mengikuti <i>meeting</i> evaluasi implementasi aplikasi <i>Alam Sutera Billing Management</i>	Mengevaluasi efisiensi dan efektivitas sistem penagihan yang baru, serta memberikan masukan guna pembaruan atau perbaikan aplikasi	Departemen <i>Finance</i> dan Divisi <i>Information Technology</i>
3.	Membantu konfirmasi persyaratan administrasi penagihan	Menginformasikan penghuni terkait berkas-berkas yang dibutuhkan untuk perubahan administrasi dalam sistem penagihan	Divisi <i>Cashier</i>
4.	Membuat Surat Keterangan Lunas (SKL) berdasarkan	Membuat pernyataan bahwa alamat-alamat tertentu telah menyelesaikan kewajibannya dalam pembayaran tagihan IPL maupun	Bapak Andri Tedjajana dan Divisi <i>Legal</i> (Eksternal)

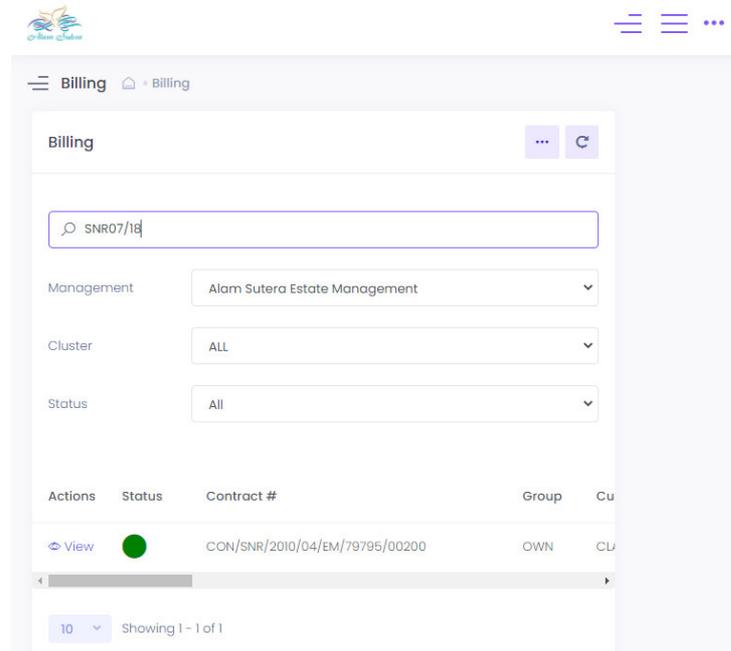
	pengajuan dari divisi <i>Legal</i>	Air Bersih sebagai salah satu berkas keperluan proses Pengalihan Hak	
5.	Menangani permasalahan tagihan yang disampaikan oleh penghuni	Membantu dan memberikan solusi terhadap segala permasalahan penagihan yang disampaikan oleh penghuni agar tagihan dapat dilunaskan secepatnya	Bapak Agus Setyawan dan Divisi <i>Customer Service</i>

3.2.1. Uraian *Main Responsibilities* (Tugas Utama)

A. Membuat *Invoice* rutin per alamat unit

Penulis bertanggung jawab untuk membantu pembuatan *Invoice* berdasarkan permintaan dari penghuni. Penugasan ini tentu merupakan bagian dari kewajiban divisi *Collection* dalam memastikan bahwa penghuni melakukan kewajiban pembayaran tagihan Iuran Pemeliharaan Lingkungan (IPL) dan air bersih melalui informasi yang Penulis berikan. Beberapa Langkah yang dilakukan Penulis dalam pelaksanaan tugas ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis menerima permintaan *Invoice* dari penghuni melalui WhatsApp atau divisi *Cashier*. Dalam beberapa kasus, seorang individu dapat meminta *Invoice* untuk lebih dari satu alamat sekaligus.
2. Penulis mengakses aplikasi *Alam Sutera Billing Management* (ASBM) dan membuka menu “*billing*” untuk mencari rincian tagihan alamat tertentu. Pencarian dilakukan menggunakan kode alamat atau nama pemilik yang terdaftar. Sebagai contoh, untuk unit Sutera Narada 08 No. 17, kode alamat yang diinput adalah SNR08/17. Pada masa awal *internship*, Penulis dibantu oleh Bapak Agus Setyawan dalam menginput kode-kode alamat sebelum akhirnya kini Penulis bisa menghafal seluruh kode alamat klaster di kota mandiri Alam Sutera.



Gambar 3. 2 Tampilan Menu *Billing* pada Aplikasi *Alam Sutera Billing Management (ASBM)*

Sumber: <https://apps.alam-sutera.com/ASBM/>, 2025

3. Setelah memperoleh data rincian tagihan alamat tertentu, Penulis membuat *Invoice* dengan *template* yang telah disediakan di Microsoft Excel. Selain mencantumkan tagihan baru untuk periode saat ini, Penulis juga harus merinci tagihan periode sebelumnya apabila tagihan sudah jatuh tempo dan belum dibayarkan.

Actions	Status	Charge #	Type Service	Invoice Period	DPP
...	●	#56507	SERVICE	2025/04	364.190
...	●	#56507	WATER	2025/04	188.400
...	●	#56507	SERVICE	2025/03	364.190
...	●	#56507	WATER	2025/03	122.000
...	●	#56507	WATER	2025/02	171.800
...	●	#56507	SERVICE	2025/02	364.190
...	●	#56507	SERVICE	2025/01	346.847
...	●	#56507	WATER	2025/01	146.900
...	●	#56507	SERVICE	2024/12	346.847
...	●	#56507	WATER	2024/12	155.200

Gambar 3.3 Tampilan Rincian Tagihan pada Aplikasi *Alam Sutera Billing Management (ASBM)*

Sumber: <https://apps.alam-sutera.com/ASBM/>, 2025

ALAM SUTERA

Telp./Fax : (021) 5399101 / (021) 5399090

JS 38D/16

A/N : TARA PUNDARIKA

LT : 75 M2

VA BCA : 0880 0880 0000 0000

VA Mandiri : 0871 0880 0000 0000 Kode Perusahaan : 87185

Periode tgl VA : 07 s/d 18 setiap bulannya, atau 24 s/d akhir Bulan (plus denda)

Selain dari tanggal tersebut, TIDAK DAPAT DI AKSES

RINCIAN TAGIHAN IPL (IURAN PEMELIHARAAN LINGKUNGAN)

APR'25 = 1 x 1.307.250 = 1.307.250

RINCIAN TAGIHAN AIR BERSIH

	M. Awal	M. Akhir	Pakai (M3)		
APR'25	1281	1289	8	=	145.000

TOTAL TAGIHAN = 1.452.250

Tarif air bersih (Ruko) / April 2024

Abodemen	=	50.000	
1 - 10 m3	=	145.000	(Incl. Abodemen)
> 11 m3	=	11.750	

NB: Batas waktu penyelesaian Tunggakan Air Bersih pada Tanggal 05 - 20 TIAP BULAN-nya apabila dalam waktu yg ditentukan belum ada penyelesaian, maka akan dikenakan: DENDA 5,000-10,000 / PENCABUTAN INSTALASI atau METER Air Bersih, TANPA PEMBERITAHUAN

TRANSFER ATAS NAMA :

PT. ALFA GOLDFLAND REALTY
BANK DANAMON INDONESIA (BDI)
CABANG : ALAM SUTERA
NO REK : 4241436

Alam Sutera, 15 Mei 2025



Tara Pundarika

Mohon konfirmasi bukti pembayaran tagihan ke
WA Finance Estate = 0851 5942 2465

Gambar 3. 4 Template Invoice

Sumber: Penulis, 2025

4. Namun, pembuatan *Invoice* untuk beberapa alamat tertentu harus memperhitungkan potongan PPh Pasal 23 pada tagihan IPL. Potongan ini dilakukan atas permintaan pemilik unit untuk keperluan pelaporan pajak perusahaan yang menjalankan usaha di kota mandiri Alam Sutera. Dalam perpajakan, biaya IPL masuk dalam kategori “*service charge*” karena mencakup layanan keamanan, kebersihan, dan pemeliharaan fasilitas umum. Maka dari itu, biaya IPL dikenakan tarif pemotongan sebesar 2% sesuai dengan prosedur perpajakan dan dirincikan pengurangannya dalam *Invoice*.

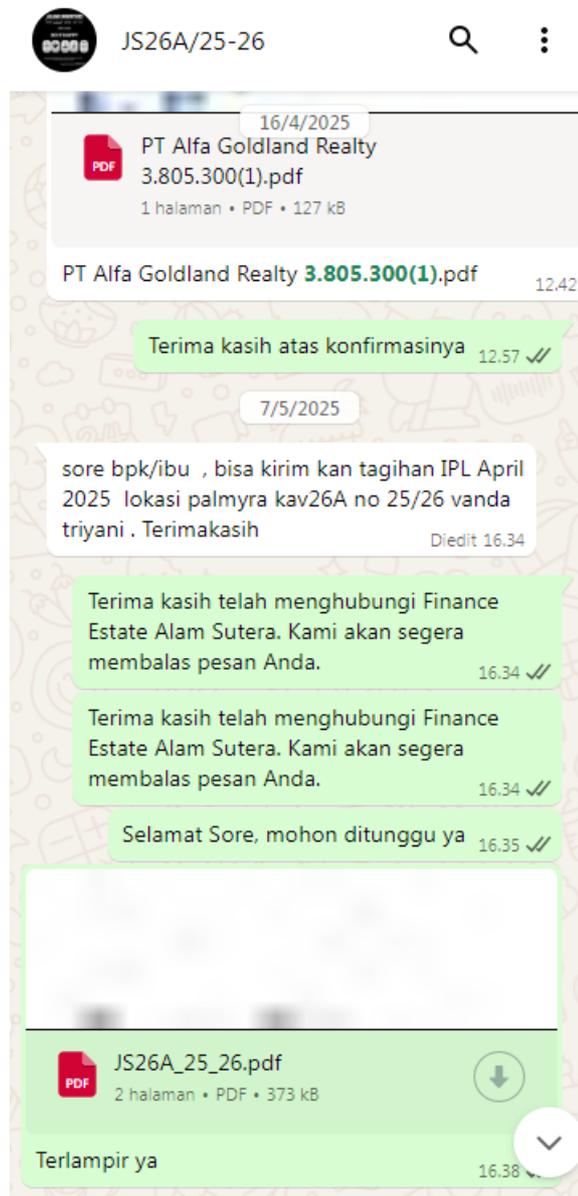
RINCIAN TAGIHAN IURAN PEMELIHARAAN LINGKUNGAN (IPL)						
APR'25		=	1	x	1.094.100	= 1.094.100
					DPP	= 985.676
					PPN 11%	= 108.424 +
						= 1.094.100
					PPH 2%	= 19.714 -
					Total IPL setelah potong PPH	= 1.074.386
RINCIAN TAGIHAN AIR BERSIH						
	M. Awal	M. Akhir		Pakai		
APR'25	2.866	2.881		15	=	203.750
					TOTAL IPL & AIR BERSIH	= 1.278.136

Gambar 3. 5 Template Invoice dengan Potong PPh 23

Sumber: Penulis, 2025

5. Penulis melakukan pengecekan ulang untuk memastikan kesesuaian antara rincian billing pada aplikasi ASBM dan *Invoice* yang telah dibuat. Tentunya, diperlukan ketelitian yang tinggi untuk menghindari kesalahan nominal penagihan dan pembayaran nantinya.
6. *Invoice* yang selesai dibuat langsung menyerahkannya kepada penghuni. Jika permintaan tagihan dilakukan melalui WhatsApp, Penulis mengirimkan *soft file Invoice* dalam format PDF. Sedangkan, jika permintaan tagihan dilakukan melalui divisi

Cashier, Penulis mencetak *Invoice* tersebut dan menyerahkannya langsung kepada penghuni yang sedang menunggu di ruang *Customer Service*.



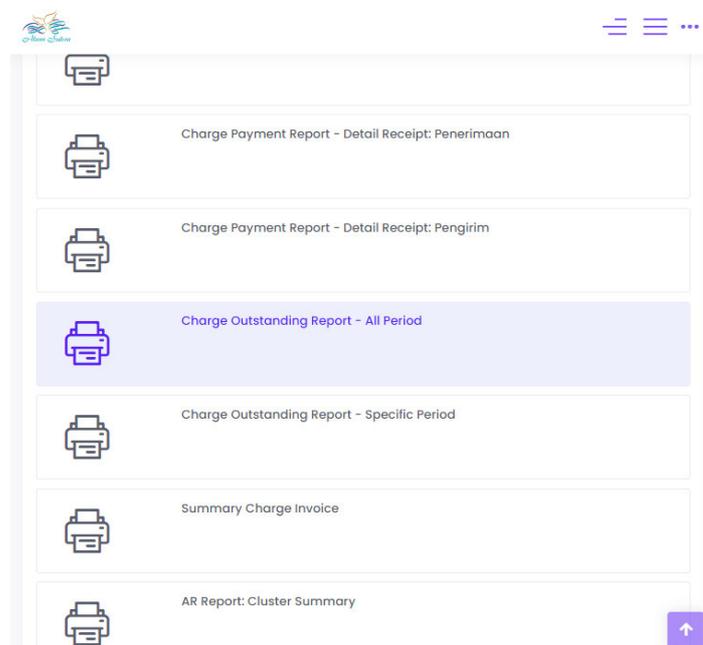
Gambar 3. 6 Permintaan dan Pengiriman Soft File Invoice melalui WhatsApp

Sumber: Penulis, 2025

B. Membuat laporan dari rekap *Charge Outstanding Report* pada keseluruhan klaster

Setiap bulannya, Penulis turut membantu Bapak Agus Setyawan dalam pembuatan laporan *Account Receivable*. Penugasan ini tentu penting dalam mengidentifikasi kondisi terkini terkait piutang usaha dalam laporan keuangan. Dalam upaya untuk menyampaikan laporan terkait kondisi *Account Receivable* perusahaan, Penulis melaksanakan tugas ini dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Penulis mengakses aplikasi *Alam Sutera Billing Management* (ASBM) dan membuka menu “reports” untuk memperoleh data-data tunggakan IPL dari seluruh klaster di kota mandiri Alam Sutera. Untuk membuat laporan *Account Receivable* atau piutang tak tertagih, Penulis menggunakan pilihan menu “*Charge Outstanding Report - All Period*” dalam memperoleh data tunggakan IPL dan Air Bersih dari setiap unit di seluruh klaster residensial.



Gambar 3. 7 Tampilan Menu *Reports* pada Aplikasi Alam Sutera *Billing Management* (ASBM)

Sumber: <https://apps.alam-sutera.com/ASBM/>, 2025

4. Penulis melanjutkan laporan *Account Receivable* dengan mengidentifikasi minimal 20 unit dengan tunggakan tertinggi, diurutkan dari jumlah terbesar di seluruh kluster. Daftar ini disusun sebelum laporan diserahkan kepada Bapak Agus Setyawan sebagai acuan untuk prioritas penagihan.

MONITORING PROGRESS PENAGIHAN AGING A/R per November 2024 - Maret 2025

No	Cluster	Nama Tenant	Bulan	Nominal		INFORMASI PROGRESS PENAGIHAN	
				Per Nov'24	Maret'25	Akhir Ditagihkan	Keterangan
✓	SDBU/10	WING PRIMA BERTANAMAN, PT	150	1,072,740,000	1,155,206,800	100%	PROSES PENAGIHAN
✓	SDBU/12	WING PRIMA BERTANAMAN, PT	150	1,072,740,000	1,155,206,800	100%	PROSES PENAGIHAN
✓	SDBU/16	WING PRIMA BERTANAMAN, PT	150	1,072,740,000	1,155,206,800	100%	PROSES PENAGIHAN
✓	SDB02/16	WING BERTANAMAN	112	993,488,490	1,084,523,590	100%	PROSES PENAGIHAN
✓	SDBU/05	WING PRIMA BERTANAMAN, PT	95	816,540,000	0	0%	DIRIAD 20 November 2024
✓	SDBU/29	WING PRIMA BERTANAMAN, PT	160	551,370,000	600,829,900	100%	PROSES PENAGIHAN
✓	SDBU/38	WING PRIMA BERTANAMAN, PT	58	545,140,000	605,701,800	100%	PROSES PENAGIHAN
8	SDBU/01	WING BERTANAMAN	56	268,985,430			Tidak ada alamat & Tg. (Bulan)
✓	STBU/24	WING BERTANAMAN	201	243,332,500	259,448,760	100%	PROSES PENAGIHAN
✓	STBU/41	WING BERTANAMAN	201	243,332,500	261,799,632	100%	PROSES PENAGIHAN
✓	SDBU/32A	WING BERTANAMAN	49	237,845,790	267,460,728	100%	PROSES PENAGIHAN
✓	SDBU/08	WING BERTANAMAN	22	227,380,000	279,109,400	100%	PROSES PENAGIHAN
13	SRT/02	WING BERTANAMAN	166	221,282,500			Tidak ada alamat & Tg. (Bulan)
14	SRT/03	WING BERTANAMAN	166	221,282,500			Tidak ada alamat & Tg. (Bulan)
✓	STBU/39	WING BERTANAMAN	161	217,532,500	222,874,260	100%	PROSES PENAGIHAN
16	SDBU/36A	WING BERTANAMAN	157	215,196,240			Tidak ada alamat & Tg. (Bulan)
17	SRO1/09	WING BERTANAMAN	152	210,782,500			Tidak ada alamat & Tg. (Bulan)
✓	SMU/02	WING BERTANAMAN	202	208,880,500			Tidak ada alamat & Tg. (Bulan)
✓	STB01/15	WING BERTANAMAN	194	204,896,500	218,578,360	100%	PROSES PENAGIHAN
20	SRO3/12	WING BERTANAMAN	154	181,281,500			Tidak ada alamat & Tg. (Bulan)
Grand Total				9,026,769,450	7,275,946,830		

Gambar 3. 9 Hasil Identifikasi Alamat Unit dengan Tunggakan Tertinggi per Maret 2025

Sumber: Penulis, 2025

Charge Outstanding Report - All Period
Period: 202504

No	Lokasi	Customer	Air		IPL		Outstanding
			(Blin)	Outstanding	Tagihan	Diskon	
1	T8/02		0	0	821,120,519	(37,229,980)	807,803,035
2	JS27D/01		0	0	835,046,700	(1,703,000)	833,343,700
3	SDB02/12		0	0	365,914,000	(344,000)	365,570,000
4	T8/32		0	0	254,800,574	(16,997,808)	237,802,766
5	T8/36		0	0	254,991,802	(17,268,344)	237,723,458
6	SSJ03/16		121	3,372,900	192,929,100	(135,000)	192,794,100
7	SL02/17		0	0	194,803,400	(434,820)	194,368,580
8	SL02/05		0	0	193,603,400	(434,820)	193,168,580
9	SRO3/12		0	0	192,609,200	(116,880)	192,492,320
10	SLB/01		0	0	190,003,400	(613,800)	189,389,600
11	SDB02/11		0	0	188,694,000	0	188,694,000
12	SRO3/11		0	0	187,293,900	(136,800)	187,157,100
13	SLT/06		0	0	185,384,900	(276,900)	185,098,000
14	SL06/26		0	0	178,940,392	(1,798,300)	177,142,092
15	SON02/21		0	0	176,690,200	(102,840)	176,587,360
16	STBU/31		0	0	176,434,200	(116,500)	176,317,700
17	SL02/03		0	0	175,553,400	(284,620)	175,268,780
18	SL06/30		0	0	175,553,400	(284,620)	175,268,780
19	STBU/32		0	0	173,277,900	(136,800)	173,141,100
20	SNRO5/19		0	0	172,085,300	(101,800)	171,983,500
21	SPU/18		0	0	163,239,200	(114,000)	163,125,200
22	SONU/01		0	0	169,540,200	(102,840)	169,437,360
23	SLB/23		0	0	167,226,900	(214,800)	167,012,100
24	SRU/08		0	0	165,754,200	(116,900)	165,637,300
25	SLT/17		0	0	165,832,900	(275,900)	165,557,000
26	SSPO3/09		53	1,185,000	166,871,900	(3,106,900)	163,765,000
27	SU/18		80	2,959,800	166,665,650	0	166,665,650
28	JS29B/39		17	467,500	168,563,500	(99,720)	168,463,780
29	JS29B/CA10		34	926,000	161,095,700	(4,998,000)	156,097,700
30	JS29B/CA09		34	902,000	161,095,700	(4,998,000)	156,097,700
31	SRO1/10		0	0	156,691,900	(136,800)	156,555,100
32	SL06/27		0	0	153,918,400	(284,620)	153,633,780
Total =							6,984,285,921

Gambar 3. 10 Hasil Identifikasi Alamat Unit dengan Tunggakan Tertinggi per April 2025

Sumber: Penulis, 2025

C. Mengirimkan surat pemberitahuan tunggakan IPL kepada pemilik unit kaveling

Pada daftar alamat prioritas penagihan, ditemukan bahwa seluruh unit yang tercatat bukanlah unit bangunan rumah, melainkan kaveling kosong. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat piutang usaha disebabkan oleh unit-unit properti yang masih dalam bentuk kaveling atau tanah kosong yang belum dibangun. Kondisi ini terjadi karena pemilik unit cenderung mengabaikan kewajiban pembayaran IPL setiap bulannya yang telah disepakati dalam perjanjian saat serah terima unit.

1. Setelah laporan *Account Receivable* dan daftar alamat prioritas penagihan disetujui oleh Bapak Agus Setyawan, Penulis ditugaskan untuk memulai proses penagihan.
2. Mengingat bahwa surat tagihan tidak dapat dikirim ke alamat kaveling yang kosong, Penulis perlu mencari identitas pemilik unit agar tagihan disampaikan melalui alamat lain atau dikirimkan melalui WhatsApp yang aktif. Informasi mengenai identitas pemilik, seperti alamat tempat tinggal atau nomor telepon pribadi, dapat diperoleh dari arsip berkas riwayat pembelian dan serah terima unit.
3. Setelah Penulis memperoleh data yang diperlukan untuk proses pengiriman surat, Penulis dapat mulai membuat *Invoice*. Berbeda dengan *Invoice* rutin pada biasanya, rincian tagihan IPL pada *Invoice* dengan tunggakan besar harus mencakup denda keterlambatan sebesar 3% dari total IPL.

ALAM SUTERA

Telp./Fax : (021) 5399101 / (021) 5399090

SDBU/38

A/N : **THE RAHWATI**

LT : **2000 M2**

RINCIAN TAGIHAN IPL (IURAN PEMELIHARAAN LINGKUNGAN)

DEC'19		=	1	x	8,600,000	=	8,600,000	
JAN'20	- DEC'20	=	12	x	8,600,000	=	103,200,000	
JAN'21	- DEC'21	=	12	x	8,600,000	=	103,200,000	
JAN'22	- DEC'22	=	12	x	9,280,000	=	111,360,000	
JAN'23	- DEC'23	=	12	x	10,000,000	=	120,000,000	
JAN'24	- DEC'24	=	12	x	10,900,000	=	130,800,000	
JAN'25		=	1	x	10,900,000	=	10,900,000	
FEB'25	- MAY'25	=	4	x	11,444,000	=	45,776,000	+
							633,836,000	
					<i>Denda Keterlambatan 3%</i>	=	<u>19,015,080</u>	+
					TOTAL TAGIHAN	=	<u>652,851,080</u>	

TRANSFER ATAS NAMA :

PT. ALFA GOLDLAND REALTY

BANK DANAMON INDONESIA (BDI)

CABANG : ALAM SUTERA

NO REK : 4241436

Alam Sutera, 22 April 2025



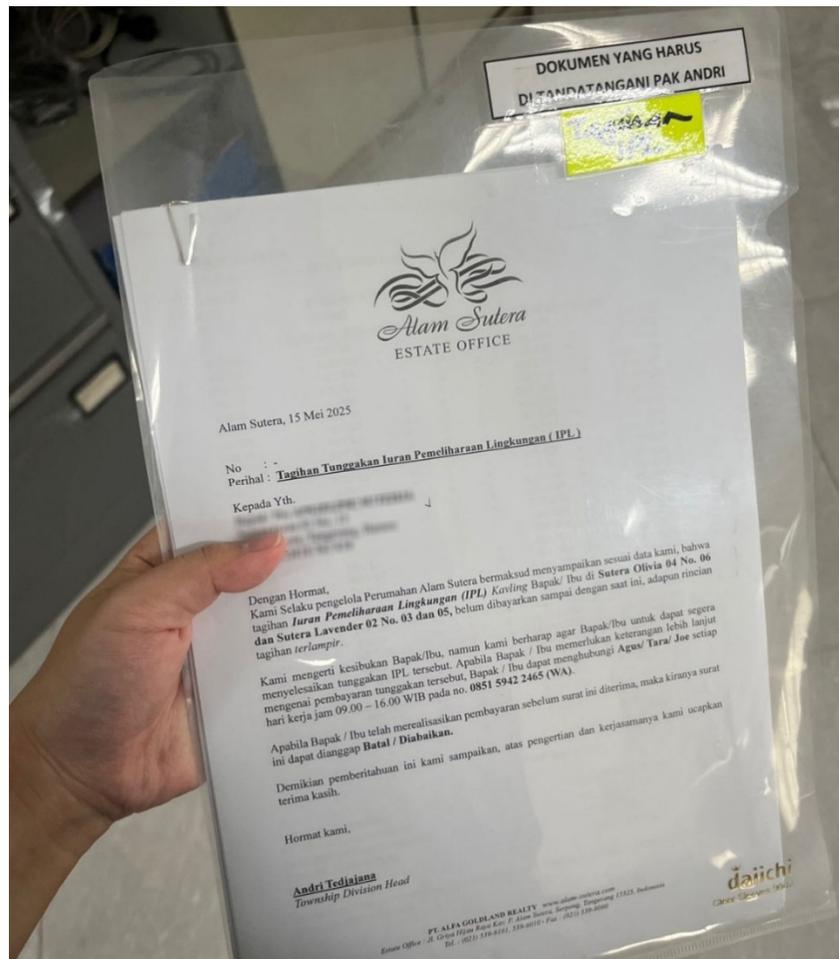
Tara Pundarika

Mohon melakukan pembayaran ke **Bank Danamon** dan konfirmasi pembayaran ke Estate atau via Whatsapp **0851 5942 2465**

Gambar 3. 11 Template Invoice dengan Denda Keterlambatan 3%

Sumber: Penulis, 2025

4. Selanjutnya, Penulis menyusun surat pemberitahuan yang memuat informasi berupa nama pemilik unit, alamat pengiriman, nomor telepon, serta rincian alamat unit kaveling yang menjadi objek penagihan.
5. Surat pemberitahuan dan *Invoice* yang telah dicetak akan diserahkan kepada *Township Division Head*, yaitu Bapak Andri Tedjajana, dengan guna sebagai pemberitahuan mengenai rencana penagihan IPL pada unit-unit kaveling. Sebelum dikirimkan, surat pemberitahuan tersebut harus ditandatangani oleh Bapak Andri Tedjajana agar dianggap sah dan resmi dari *Estate Management* Alam Sutera.



Gambar 3. 12 Penyerahan Surat Pemberitahuan untuk Ditandatangani oleh Township Division Head

Sumber: Penulis, 2025

6. Setelah melalui proses tanda tangan oleh *Township Division Head*, Penulis akan menerima kembali surat tersebut beserta *Invoice* untuk dilanjutkan proses pengirimannya. Sebelum dikirimkan, surat pemberitahuan harus dicap dengan stempel Alam Sutera Realty.
7. Penulis melakukan fotokopi dan pemindaian (*scan*) keseluruhan isi surat yang akan dikirimkan untuk disimpan sebagai arsip berkas divisi *Finance & Accounting*. Hasil pemindaian dalam format *soft*

file PDF juga disiapkan untuk pemilik unit kaveling yang dapat dihubungi melalui WhatsApp.

8. Surat pemberitahuan dan *Invoice* sudah siap untuk dikirim melalui ekspedisi, sementara *soft file*-nya akan dikirim melalui WhatsApp kepada pemilik unit yang dapat dihubungi melalui nomor teleponnya.



Gambar 3. 13 Pengiriman Surat Pemberitahuan Tunggakan IPL

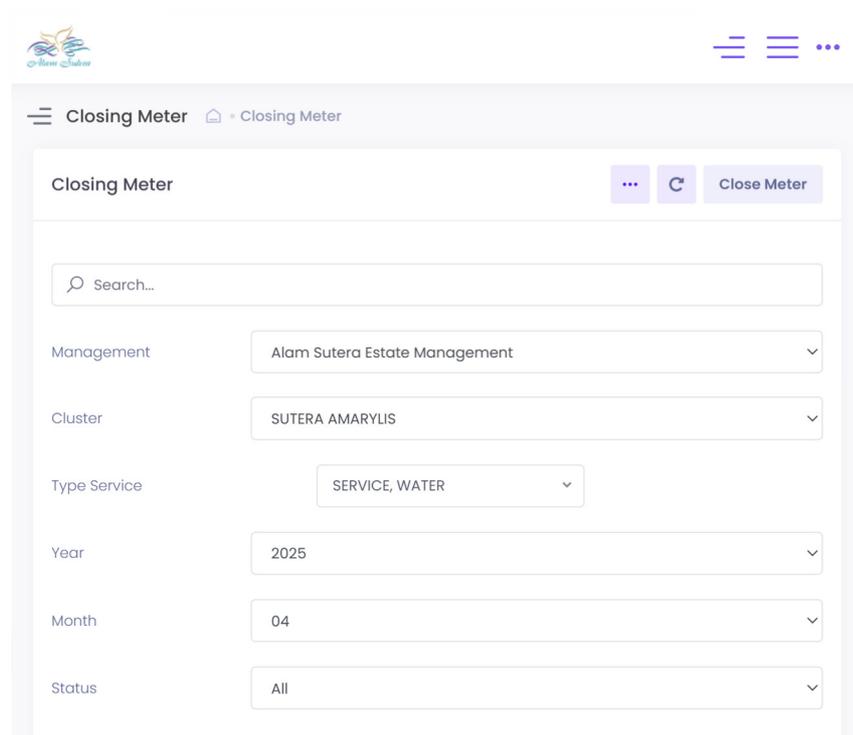
Sumber: Penulis, 2025

D. Menerbitkan tagihan bulanan IPL dan Air di aplikasi *Alam Sutera Billing Management*

Divisi *Collection* tidak hanya sekedar menginformasikan rincian tagihan kepada penghuni saja, tetapi juga menerbitkan tagihan IPL dan air bersih untuk periode terbaru pada sistem penagihan melalui aplikasi *Alam Sutera Billing Management* (ASBM). Penugasan ini tentu berkaitan erat dengan fungsi divisi *Collection*, yaitu mengelola kelancaran penagihan dan pembayaran. Pada penugasan ini, Penulis

dibantu oleh divisi *Information Technology* dalam melakukan penerbitan tagihan periode terkini. Beberapa langkah yang dilakukan Penulis dalam penerbitan tagihan baru adalah sebagai berikut:

1. Penulis mengakses aplikasi *Alam Sutera Billing Management* (ASBM) dan membuka menu “*closing meter*” untuk mengakhiri seluruh tagihan IPL dan air bersih periode bulan lalu dan sebagai tanda bahwa tagihan periode baru akan dimulai. Penulis melakukan “*closing meter*” pada seluruh alamat unit penagihan.

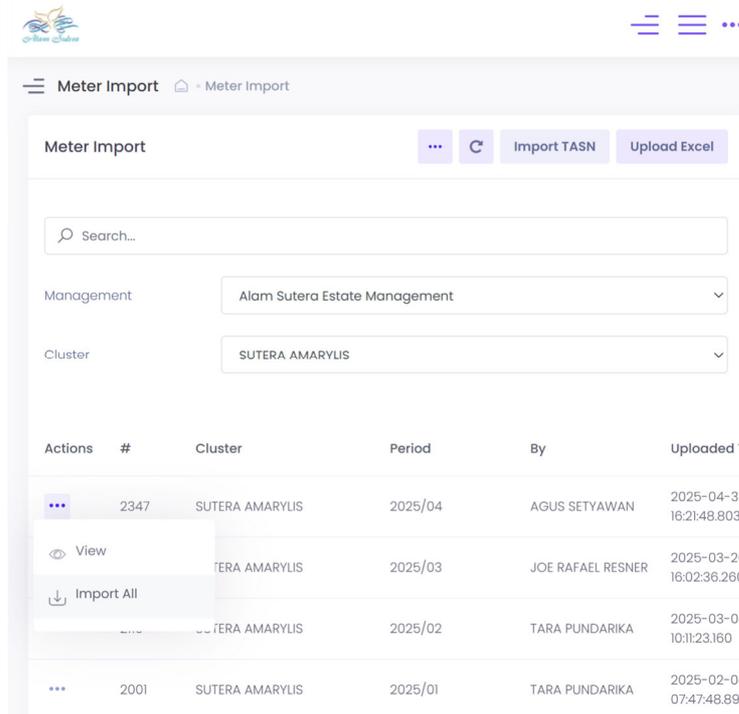


The screenshot displays the 'Closing Meter' interface within the ASBM application. At the top, there is a search bar labeled 'Search...'. Below it, several filter options are listed with dropdown menus: 'Management' (Alam Sutera Estate Management), 'Cluster' (SUTERA AMARYLIS), 'Type Service' (SERVICE, WATER), 'Year' (2025), 'Month' (04), and 'Status' (All). To the right of the search bar, there are three buttons: a search icon, a refresh icon, and a 'Close Meter' button. The interface is clean and modern, with a light blue and white color scheme.

Gambar 3. 14 Tampilan Menu *Closing Meter* pada Aplikasi Alam Sutera *Billing Management* (ASBM)

Sumber: <https://apps.alam-sutera.com/ASBM/>, 2025

2. Sebelum menerbitkan tagihan IPL dan air bersih, Penulis harus menginput data pencatatan meter air ke tagihan air. Tahap ini menggunakan menu “*meter import*” pada seluruh alamat unit penagihan yang terdapat instalasi air.



Gambar 3. 15 Tampilan Menu *Meter Import* pada Aplikasi Alam Sutera Billing Management (ASBM)

Sumber: <https://apps.alam-sutera.com/ASBM/>, 2025

3. Setelah memastikan semua pencatatan meter air telah berhasil dilakukan “*meter import*”, Penulis dapat mulai menerbitkan tagihan IPL dan air bersih melalui menu “*bulk*” dengan pengaturan invoice date pada tanggal 05 dan due date pada tanggal 20. Hal tersebut menjelaskan bahwa penghuni dapat mulai melakukan pembayaran tagihan bulan berjalan pada tanggal 05 setiap bulannya yang akan jatuh tempo di tanggal 20 setiap bulannya. Ketika tagihan belum dibayarkan hingga tanggal 20 setiap

bulannya, maka sistem penagihan otomatis mengenakan denda tagihan air sebesar Rp5.000,- hingga Rp10.000 berdasarkan status pemakaian air bersih.

The screenshot displays the 'Bulk Charge Invoice' form in the ASBM application. The form includes the following fields and values:

Field	Value
Management	Alam Sutera Estate Management
Cluster	SUTERA AMARYLIS
Type Service	WATER
Bank Type	Deposit Bank
Period	06/2017
Search	Search
Deposit Bank	Danamon, 4241436
Invoice date	05/05/2025
Due Date	05/20/2025

Gambar 3. 16 Tampilan Menu *Bulk* pada Aplikasi Alam Sutera *Billing Management* (ASBM)

Sumber: <https://apps.alam-sutera.com/ASBM/>, 2025

E. Rekap bukti bayar untuk konfirmasi pembayaran atas suatu tagihan

Dalam proses penerimaan pembayaran, divisi *Collection* dibantu oleh divisi *Accounting Audit* untuk memverifikasi pembayaran yang dilakukan oleh penghuni berdasarkan bukti pembayaran yang dilampirkan. Apabila pembayaran sudah terkonfirmasi, maka divisi *Accounting Audit* akan memproses pencetakan kwitansi yang menyatakan bahwa tagihan atas suatu alamat unit pada periode tertentu

sudah lunas dibayarkan. Berikut adalah beberapa langkah yang dilakukan oleh Penulis dalam melakukan penugasan ini:

1. Penulis akan mendapatkan bukti bayar dan keterangan pembayaran dari penghuni melalui WhatsApp *Finance Estate Management*.
2. Penulis kemudian memeriksa apakah pembayaran yang dilakukan sudah sesuai dengan tagihan atas alamat unit yang dituju. Apabila terdapat kekurangan pembayaran, Penulis akan menginformasikan kepada penghuni bahwa terdapat ketidaksesuaian antara nominal pembayaran dan tagihan sehingga penghuni harus membayarkan kekurangannya agar kwitansi atas tagihan periode tersebut dapat diproses. Sebaliknya, jika terjadi kelebihan pembayaran, Penulis akan memberitahukan kepada penghuni bahwa nominal lebih bayar tersebut akan dialokasikan untuk tagihan bulan depan sebagai potongan.
3. Seluruh bukti bayar akan dikumpulkan dalam satu dokumen Microsoft Word serta dengan keterangan tagihan alamat unit yang dituju. Dokumen tersebut akan dicetak dan diberikan kepada divisi *Accounting Audit* untuk melakukan konfirmasi pembayaran atau pelunasan dalam aplikasi *Alam Sutera Billing Management* (ASBM).
4. Setelah proses 2 hari kerja, divisi *Accounting Audit* akan menyerahkan kwitansi-kwitansi pembayaran ke divisi *Cashier*. Penghuni akan diarahkan untuk mengambil kwitansi atas pembayaran yang telah dilakukan di loket Kasir Kantor *Estate Management* dengan syarat menunjukkan bukti pembayaran.

BUKTI PEMBAYARAN IURAN BULANAN

ALAM SUTERA

Telp. / Fax. : (021) 5399101 / (021) 5399090 No. : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

VirtualAccount : BANK BCA:0004902263960 / BANK MANDIRI:8718502263960 Tanggal : 16 May 2025

Cluster : SUTERA RENATA Lokasi : XXXXXXXXXXXX

Nama : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Cara Bayar : Transfer

KET.	BULAN	M.AWAL	M.AKHIR	PAKAI	B.LANGGANAN	B.PAKAI	DISC	DENDA	JUMLAH
AIR BERSIH	JAN 25	5,158	5,220	62	122,000	470,000	0	10,000	602,000
AIR BERSIH	FEB 25	5,220	5,308	88	122,000	717,000	0	10,000	849,000
SERVICE CHARGE	JAN 25				0	1,333,500	0	0	1,333,500
SERVICE CHARGE	FEB 25				0	1,399,860	0	0	1,399,860
Jumlah Yang Harus Dibayarkan									4,184,360
Dibayar									4,184,360

Transfer Atas Nama : Sisa 0

PT. Alfa Goldland Realty Tangerang, 16 May 2025

BANK BCA

CABANG : Alam Sutera

NO REK : 604.031.2038

ASTRI

Gambar 3. 17 Tampilan *Receipt* atau Kwitansi pada Aplikasi Alam Sutera *Billing Management* (ASBM)

Sumber: <https://apps.alam-sutera.com/ASBM/>, 2025

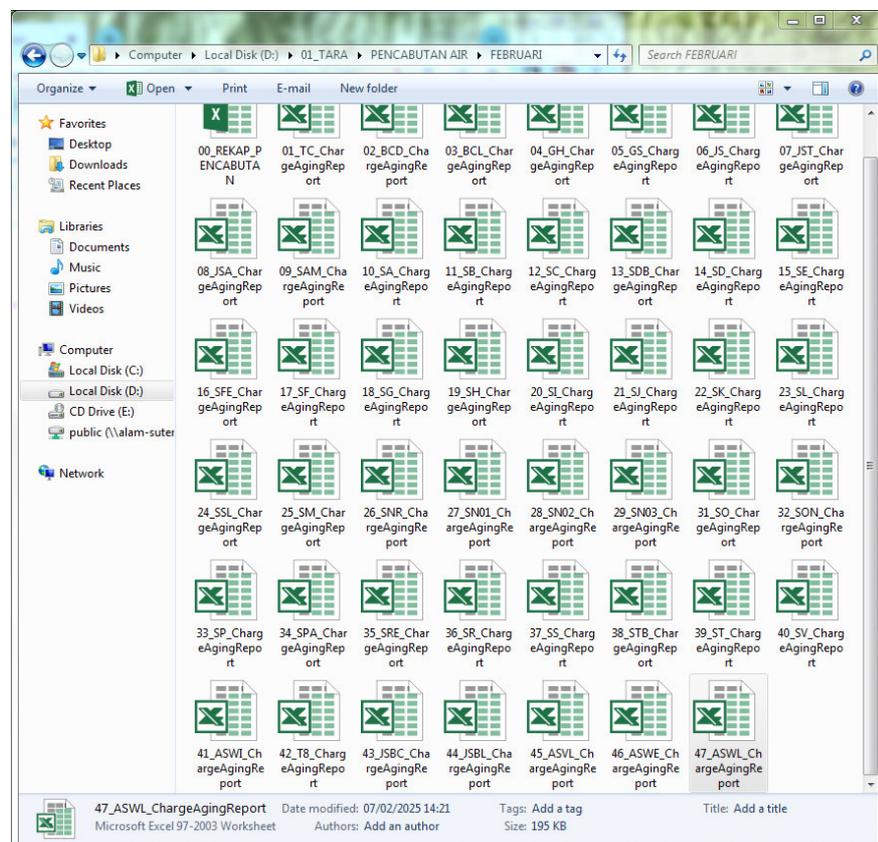
F. Mengirim surat penyeselangan atau pencabutan instalasi meter air, serta pemberhentian tagihan air

Berdasarkan regulasi penagihan pada *Estate Management* Alam Sutera, penghuni diberikan kesempatan untuk melakukan pembayaran atas tagihan yang telah jatuh tempo selama 3 bulan kedepan. Apabila dalam 3 bulan tidak ada konfirmasi pembayaran, alamat unit dengan tunggakan tagihan air bersih akan ditindak lebih lanjut melalui penyeselangan atau pencabutan instalasi meter air. Penugasan ini dilakukan oleh kolaborasi antara Penulis dengan tim *Water Plant Treatment* (WTP). Beberapa langkah yang dilakukan Penulis dalam pelaksanaan tugas ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis mengakses aplikasi *Alam Sutera Billing Management* (ASBM) dan membuka menu “*reports*” untuk memperoleh data-data tunggakan Air Bersih dari seluruh klaster di kota mandiri Alam Sutera. Pada penugasan ini, Penulis diarahkan untuk

membuat daftar alamat pada hunian residensial dengan tunggakan Air Bersih yang sudah jatuh tempo lebih dari 3 bulan.

2. Penulis mulai mengunduh data terkait rekap tunggakan tagihan air bersih setiap klaster dengan menggunakan menu “*Charge Aging Report*”. Data tunggakan tagihan air bersih per klaster akan terunduh dari ASBM dalam bentuk Microsoft Excel. Setiap bulannya, Penulis akan mengunduh 46 *file* Microsoft Excel total 46 klaster hunian di kota mandiri Alam Sutera.



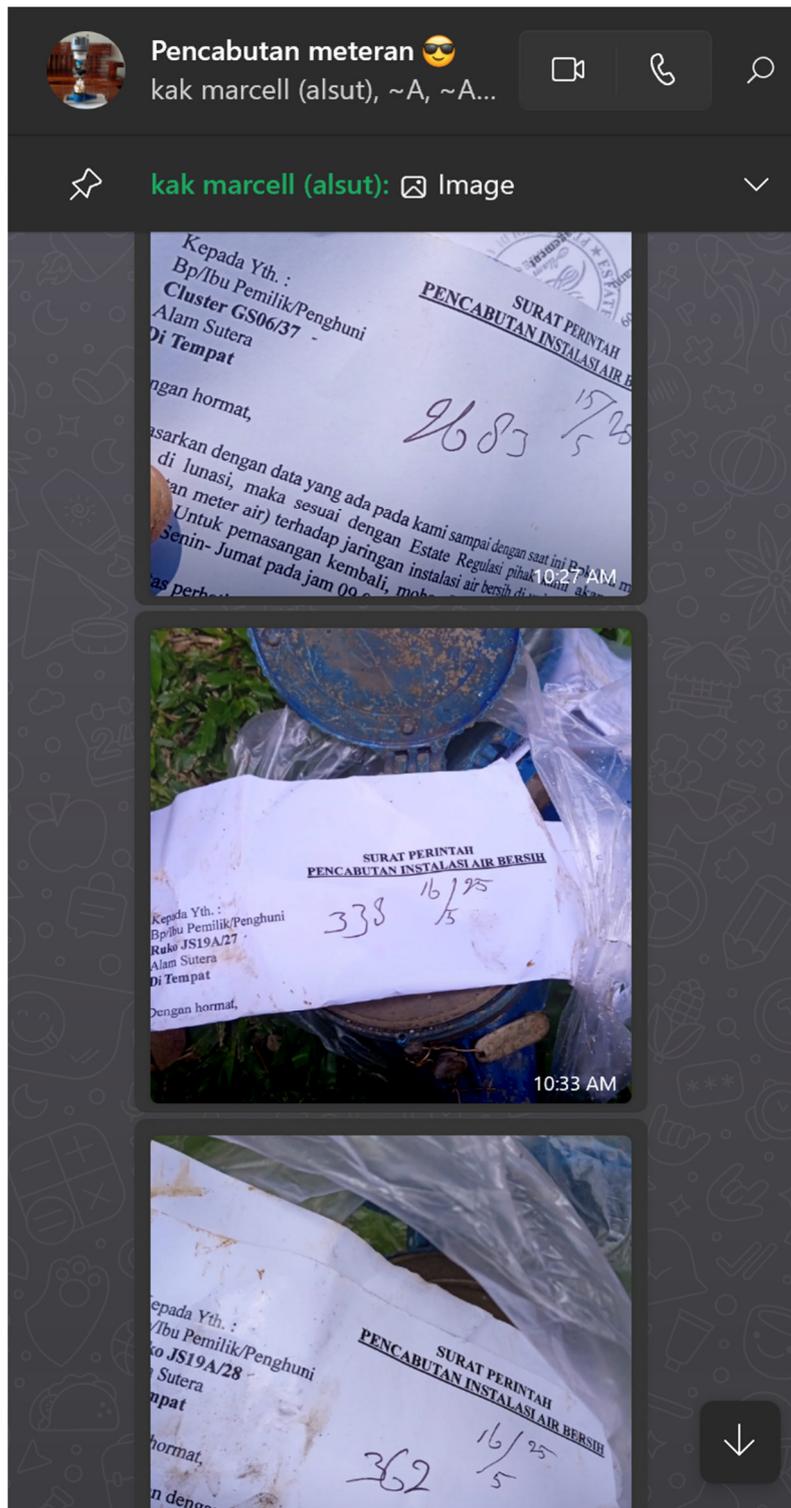
Gambar 3. 18 File *Charge Aging Report* dari Seluruh Klaster Hunian

Sumber: Penulis, 2025

3. Masing-masing file akan disaring (*filter*) atau disortir sehingga data yang tersisa hanya alamat-alamat unit yang memiliki tunggakan air bersih lebih dari 3 bulan. Setelah itu, semua data klaster yang telah

disortir akan direkap dan dirincikan nominal tunggaknya dalam satu *file* Microsoft Excel.

4. Untuk menghindari petugas melakukan kunjungan berulang ke alamat unit yang telah dicabut instalasi airnya, Penulis kembali menyortir data untuk menghapus daftar alamat unit yang sudah dicabut instalasi air dan alamat unit yang dilarang untuk ditindak penyegelan atau pencabutan instalasi meter air akibat adanya permasalahan saluran air.
5. Setelah daftar alamat unit sudah selesai disortir dan direkap dalam satu *file* Microsoft Excel, Penulis akan mengirim daftar alamatnya ke tim Administrasi untuk dibuatkan surat pemberitahuan yang diproses selama 1 hingga 2 hari kerja.
6. Penulis akan mendapatkan surat pemberitahuan yang telah dicetak oleh tim Administrasi. Sebelum dikirim menuju alamat-alamat tertentu, Penulis akan membubuhkan stempel perusahaan pada setiap surat pemberitahuan tersebut.
7. Tindakan penyegelan atau pencabutan instalasi air akan dilakukan oleh petugas dari tim *Water Plant Treatment* (WTP). Maka dari itu, surat pemberitahuan akan dikirim ke tim WTP sebagai acuan petugas untuk mengunjungi alamat-alamat unit properti yang akan ditindak penyegelan atau pencabutan instalasi air.
8. Tugas Penulis tidak selesai hingga pengiriman surat saja, tetapi juga memberhentikan tagihan air bersih pada sistem penagihan aplikasi *Alam Sutera Billing Management* (ASBM). Petugas lapangan akan memberikan informasi terkait alamat-alamat yang sudah dilakukan tindakan. Setelah itu, Penulis akan “*terminate*” tagihan air bersih dari alamat-alamat yang sudah ditindak dalam sistem penagihan. Apabila instalasi air sudah tidak terpasang di suatu unit properti, maka tagihan air bersih periode bulan berjalan juga harus diberhentikan.



Gambar 3. 19 Laporan Penindakan Pencabutan Instalasi Air

Sumber: Penulis, 2025

G. Mengidentifikasi dan memperbaiki sistem penagihan yang error pada aplikasi *Alam Sutera Billing Management*

Sebagai *Collection Intern*, Penulis harus menguasai penggunaan aplikasi *Alam Sutera Billing Management* (ASBM) untuk memastikan proses penagihan berjalan lancar dan menangani berbagai variasi kasus penagihan dengan tepat. Pada penugasan ini, Penulis banyak berkoordinasi dengan divisi *Information Technology* agar dapat menangani permasalahan sistem penagihan. Jika ditemukan *error* pada sistem secara berulang, Penulis bertanggung jawab untuk melaporkan masalah tersebut kepada divisi *Information Technology* agar dilakukan pembaharuan atau perbaikan sistem lebih lanjut. Selain itu, Penulis juga menampung segala keluhan atau laporan dari divisi-divisi internal lainnya terkait penagihan agar dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan jenis kasus *error* yang terjadi. Dengan demikian, Penulis tidak hanya memastikan akurasi penagihan pada sistem aplikasi ASBM, tetapi juga berperan aktif dalam mengatasi masalah penagihan berdasarkan kasus yang terjadi. Tentunya, Penulis memerlukan tingkat pemahaman produk (*product knowledge*) yang baik terhadap aplikasi ASBM.

H. Melakukan diskusi terkait Kebijakan Manajemen atas permohonan keringan pembayaran tunggakan IPL

Apabila surat pemberitahuan dan *Invoice* telah berhasil diterima oleh pemilik unit kaveling, biasanya sebagian besar dari mereka akan menghubungi WhatsApp *Finance Estate Management* untuk melanjutkan proses penagihan dan pembayaran. Namun, pemilik unit kaveling dengan nominal tunggakan besar seringkali merasa keberatan sehingga hampir seluruhnya mengajukan permohonan keringanan pembayaran. Dalam situasi ini, Penulis berperan untuk menampung permohonan tersebut dan berdiskusi dengan Bapak Agus Setyawan, Bapak Andi Susanto, dan Bapak Andri Tedjajana terkait Kebijakan

Manajemen yang dapat diberikan. Sebelum melakukan diskusi, Penulis tentunya harus mengumpulkan informasi lengkap mengenai alasan permohonan, besaran tunggakan, dan riwayat transaksi alamat unit terkait. Setelah melalui proses diskusi, Penulis bertanggung jawab untuk menyampaikan keputusan Kebijakan Manajemen kepada penghuni, termasuk persyaratan atau ketentuan yang harus dipenuhi apabila pengajuan keringanan disetujui.

ALAM SUTERA

Telp./Fax : (021) 5399101 / (021) 5399090

SDBU/38

A/N : ~~776-33333333~~

LT : 2000 M2

RINCIAN TAGIHAN IPL (IURAN PEMELIHARAAN LINGKUNGAN)

DEC'19	=	1	x	8,600,000	=	8,600,000	
JAN'20	- DEC'20	=	12	x	8,600,000	=	103,200,000
JAN'21	- DEC'21	=	12	x	8,600,000	=	103,200,000
JAN'22	- DEC'22	=	12	x	9,280,000	=	111,360,000
JAN'23	- DEC'23	=	12	x	10,000,000	=	120,000,000
JAN'24	- DEC'24	=	12	x	10,900,000	=	130,800,000
JAN'25	=	1	x	10,900,000	=	10,900,000	
FEB'25	- MAY'25	=	4	x	11,444,000	=	45,776,000
							+
						633,836,000	
						Denda Keterlambatan 3% =	19,015,080
						Tagihan IPL tanpa Denda =	633,836,000
						Kebijakan Manajemen 15% =	95,075,400
							-
						TOTAL TAGIHAN =	538,760,600

KEBIJAKAN MANAJEMEN HANYA BERLAKU SELAMA 20 HARI KEDEPAN

TRANSFER ATAS NAMA :
PT. ALFA GOLDLAND REALTY
BANK DANAMON INDONESIA (BDI)
CABANG : ALAM SUTERA
NO REK : 4241436

Alam Sutera, 22 April 2025



Tara Pundarika

Mohon melakukan pembayaran ke **Bank Danamon** dan konfirmasi pembayaran ke Estate atau via Whatsapp **0851 5942 2465**

Gambar 3. 20 Template Invoice dengan Pemberian Kebijakan Manajemen

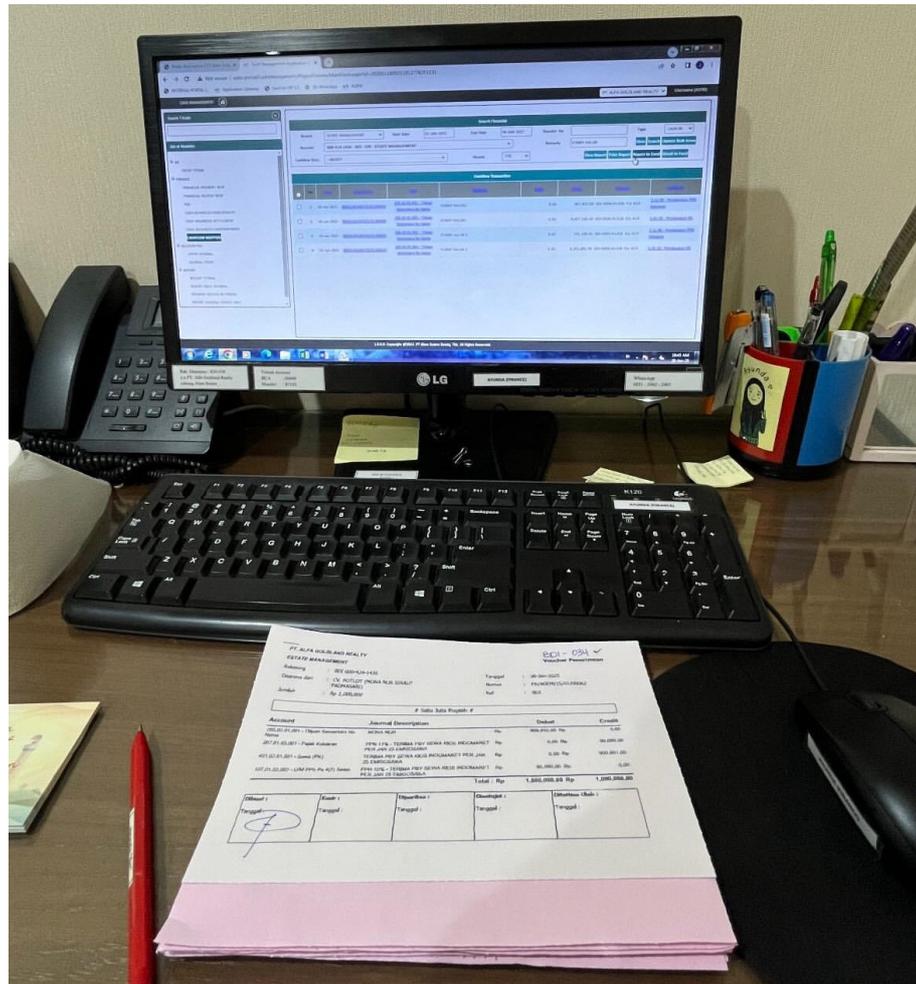
Sumber: Penulis, 2025

3.2.2. Uraian *Additional Responsibilities* (Tugas Tambahan)

Selama masa praktik kerja magang, Penulis diberikan banyak kesempatan untuk mengerjakan beragam penugasan di lingkungan divisi *Finance & Accounting*. Meskipun berstatus *intern*, Bapak Andi Susanto dan Bapak Agus Setyawan memberikan keleluasaan untuk terlibat dalam berbagai pekerjaan di divisi tersebut dengan guna memperluas wawasan dan pengalaman Penulis. Tidak hanya berfokus pada kewajiban *Account Receivable* atau *Collection*, Penulis juga dapat belajar langsung dari karyawan lain terkait penanganan berbagai tugas dalam lingkup keuangan perusahaan.

A. Melakukan *cash flow mapping* dari voucher penerimaan pada aplikasi Alam Sutera Business Software (ASBS)

Penulis mendapatkan kesempatan untuk mempelajari salah satu metode pengelolaan dan pemantauan laporan keuangan perusahaan dengan divisi *Accounting Audit*, yaitu melalui kegiatan *cash flow mapping*. Dalam mengisi waktu luang, Penulis melakukan penugasan *cash flow mapping* dengan menggunakan aplikasi *Alam Sutera Business Software*. Aplikasi tersebut berfungsi untuk mencatat segala riwayat kegiatan usaha PT Alam Sutera Realty Tbk dan anak-anak perusahaannya, termasuk pencatatan aktivitas keuangan. Maka dari itu, seluruh kegiatan arus kas anak perusahaan PT Alfa Goldland Realty harus di-*input* ke aplikasi ASBS. Penulis diminta oleh Ibu Astriana, dari divisi *Accounting Audit*, untuk melakukan *input* pendapatan melalui Voucher Penerimaan



Gambar 3. 21 Kegiatan *Cash Flow Mapping*

Sumber: Penulis, 2025

B. Mengikuti meeting evaluasi implementasi aplikasi Alam Sutera Billing Management

Pada awal tahun 2025, sistem penagihan di Estate Management Alam Sutera beralih dari sistem ASRI ke aplikasi baru yang disebut dengan *Alam Sutera Billing Management (ASBM)*. Sistem penagihan yang baru tentu hadir dengan fitur yang lebih lengkap dan *user-friendly* dibandingkan sistem sebelumnya. Meskipun demikian, proses implementasinya masih menghadapi beberapa kendala yang memerlukan evaluasi lanjutan. Oleh karena itu, divisi *Finance & Accounting* beberapa kali mengadakan pertemuan (*meeting*) bersama

divisi *Information Technology* guna mengevaluasi penerapan aplikasi ASBM selama masa transisi.

Sebagai salah satu *intern* yang terlibat langsung dalam penggunaan ASBM untuk penugasan sehari-hari, Penulis diajak oleh Bapak Andi Susanto dan Bapak Agus Setyawan untuk ikut serta dalam *meeting* bersama divisi *Information Technology*. Dengan kesempatan tersebut, Penulis diberikan ruang untuk menyampaikan pertanyaan serta masukan terkait pengalaman selama mengimplementasikan aplikasi penagihan yang baru dalam penugasan sehari-hari.

C. Membantu konfirmasi persyaratan administrasi penagihan

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, divisi *Collection* bekerja sama dengan divisi *Cashier* dalam pengelolaan penagihan dan penerimaan pembayaran. Salah satu penugasan divisi *Cashier* yang dibantu oleh Penulis adalah membantu konfirmasi kelengkapan persyaratan administrasi terkait aktivitas penagihan. Aktivitas tersebut mencakup pengajuan perubahan nama kepemilikan di sistem penagihan, serta pengajuan pemasangan kembali instalasi air. Berdasarkan kasus tertentu, kedua aktivitas administrasi tersebut merupakan lanjutan dari proses penerimaan pembayaran atas suatu tagihan. Oleh sebab itu, divisi *Collection* berperan penting dalam membantu konfirmasi persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh penghuni sebelum diproses lebih lanjut oleh divisi *Cashier*.

Penulis akan menginformasikan terkait persyaratan administrasi kepada penghuni yang melakukan pengajuan. Untuk syarat dari pengajuan ubah nama kepemilikan, penghuni harus melampirkan berkas Akta Jual Beli (AJB) atau Sertifikat Hak Milik (SHM) dan membayar biaya administrasi sebesar Rp10.000,-. Untuk syarat dari pengajuan pemasangan kembali instalasi air, penghuni harus melampirkan Kartu Tanda Pemilik (KTP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan membayar biaya jasa pemasangan sebesar Rp1.750.000,-. Apabila

seluruh persyaratan sudah dipenuhi oleh penghuni, Penulis akan mencetak dokumen-dokumen tersebut dan diserahkan kepada divisi *Cashier*. Hal tersebut dikarenakan divisi *Cashier* bertugas untuk melakukan perubahan data pada sistem penagihan atas suatu alamat unit properti dan bertanggung jawab atas mengaktifkan kembali tagihan air yang sudah diberhentikan sebelumnya.

D. Membuat Surat Keterangan Lunas (SKL) berdasarkan pengajuan dari divisi Legal

Penulis sering kali mendapatkan permintaan dari penghuni untuk pembuatan Surat Keterangan Lunas (SKL), yaitu surat yang berisikan pernyataan bahwa penghuni telah memenuhi kewajiban pembayaran tagihan IPL dan Air Bersih atas suatu unit properti. Namun, persyaratan dari penerbitan SKL atas suatu unit properti adalah penghuni telah melunaskan tagihan IPL hingga periode 1 bulan kedepan dan tagihan air bersih hingga periode bulan berjalan. Surat tersebut diperlukan oleh divisi *Legal* sebagai salah satu syarat dokumen dan acuan hukum dalam proses pengalihan hak atas unit properti dalam aktivitas jual beli. Maka dari itu, pihak *Estate Management Alam Sutera* harus menerbitkan SKL dengan nomor surat sebagai identitas surat yang sah atau resmi. Sebelum mencetak SKL, Penulis harus memastikan bahwa penghuni telah memenuhi kewajibannya sebelum unit properti diserahkan kepada pemilik baru. Apabila persyaratan sudah terpenuhi, SKL akan segera dicetak dan diserahkan kepada Bapak Andri Tedjaja, selaku *Township Division Head*, untuk proses penandatanganan sebagai bentuk pengesahan bahwa surat tersebut resmi diterbitkan dari *Estate Management Alam Sutera*. Setelah proses penandatanganan selesai, Penghuni akan diinfokan untuk mengambil Surat Keterangan Lunas (SKL) di Kantor *Estate Management Alam Sutera*.

SURAT KETERANGAN LUNAS
No.056/EM-AS-AGR-FIN-V/2025

Alam Sutera, 15 Mei 2025

Dengan ini kami menerangkan bahwa *Kavling* Bapak/Ibu yang terletak di *Sutera Asri 04 No. 12A* Perumahan Alam Sutera Tangerang, sudah tidak ada tunggakan perihal pembayaran **Iuran Pemeliharaan Lingkungan (IPL)** sampai dengan bulan **Mei 2025**.

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Andri Tedjajana
Township Division Head

Gambar 3. 22 *Template* Surat Keterangan Lunas (SKL)

Sumber: Penulis, 2025

E. Menangani permasalahan tagihan yang disampaikan oleh penghuni

Selama menjalankan praktik kerja magang di *Estate Management* Alam Sutera, Penulis kerap diberikan tanggung jawab untuk membantu Bapak Agus Setyawan dan divisi *Customer Service* dalam menangani permasalahan tagihan yang disampaikan oleh penghuni. Tanggung jawab ini mencakup penerimaan keluhan, baik secara langsung melalui pertemuan tatap muka maupun melalui komunikasi WhatsApp atau telepon, serta melakukan pengecekan data transaksi pada aplikasi ASBM untuk memastikan keakuratan informasi tagihan. Variasi komplain atau laporan permasalahan tentu cukup beragam, mulai dari nominal tagihan yang tidak sesuai, kesalahan metode pembayaran, hingga kesalahan pencatatan tagihan Air Bersih. Dari kesempatan yang diberikan, Penulis tidak hanya mengasah keterampilan komunikasi

dalam berinteraksi dengan penghuni, tetapi juga memperluas wawasan Penulis mengenai pola permasalahan yang seringkali terjadi dalam lingkup divisi *Collection*. Pengalaman ini tentu mendorong Penulis untuk meningkatkan kemampuan *problem-solving* secara cepat dan efektif, terutama saat menghadapi jenis permasalahan yang memerlukan proses penyelesaian dalam waktu singkat. Selain itu, Penulis juga terlatih untuk mengambil keputusan yang akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama menjalani praktik kerja magang di PT Alfa Goldland Realty sebagai *Collection Intern* dalam *Estate Management* Alam Sutera, terdapat berbagai kendala yang Penulis hadapi. Dalam upaya mendukung perusahaan dalam mencapai target *collection rates* yang tinggi, Penulis tentu mengalami kendala yang menjadi hambatan dalam proses penagihan. Namun, kendala-kendala ini juga memberikan pengalaman berharga bagi Penulis dalam mengasah *softskill* sebagai persiapan dalam menghadapi dunia karir secara kompeten.

Salah satu kendala utama yang dialami penghuni adalah tidak bisa sepenuhnya mengandalkan data penagihan pada sistem penagihan yang baru. Mengingat bahwa kota mandiri Alam Sutera telah beroperasi sejak tahun 1994, banyak riwayat penagihan unit properti lama yang dilakukan secara manual. Hal tersebut dikarenakan sistem penagihan ASRI baru diimplementasikan pada tahun 2009 sehingga riwayat penagihan manual sebelum tahun 2009 tidak tercatat secara digital. Meskipun Estate Management Alam Sutera sudah menerapkan sistem penagihan baru yang disebut dengan ASBM (*Alam Sutera Billing Management*), data yang dipindahkan ke dalam sistem tersebut hanya mencakup informasi penagihan yang sebelumnya sudah tercatat di sistem ASRI. Kendala ini tentu menjadi hal yang krusial saat Penulis ingin melakukan proses penagihan terhadap unit-unit properti dengan tunggakan IPL yang tinggi. Tagihan yang seharusnya dimulai dari periode sebelum tahun 2009 tidak ter-*input* dalam *Invoice* sehingga berpotensi menyebabkan kerugian finansial secara pendapatan bagi perusahaan.

Kendala kedua yang dialami Penulis adalah mengalami kesulitan dalam memberikan respon yang tepat kepada penghuni. Selama menjalankan kewajiban sebagai Collection Intern, salah satu penugasan yang berisiko tinggi adalah melayani penghuni. Segala pertanyaan dan keluhan yang diajukan penghuni terkait penagihan tentu harus direspon dengan baik. Namun, keterbatasan kemampuan Penulis dalam menghadapi client atau konsumen secara langsung menjadi salah satu kendala selama melaksanakan praktik kerja magang. Penulis belum sepenuhnya memahami bagaimana cara merespon penghuni sesuai dengan prosedur perusahaan atau SOP yang berlaku. Apabila terjadi miskomunikasi, Penulis berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada citra perusahaan dan memperlambat proses penagihan atas suatu unit properti.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Berikut adalah beberapa solusi yang dirumuskan oleh Penulis dalam mengatasi kendala-kendala yang ditemukan selama masa praktik kerja magang:

1. Tidak bisa sepenuhnya mengandalkan data penagihan pada aplikasi sistem penagihan baru

Untuk mengatasi keterbatasan akses data penagihan sebelum tahun 2009, Penulis inisiatif untuk melakukan koordinasi langsung dengan Bapak Agus Setyawan, selaku pihak yang memahami riwayat penagihan manual, untuk meminta data mentah atau riwayat dokumen penagihan yang masih tersimpan secara fisik. Selain itu, solusi kedua yang dilakukan oleh Penulis adalah dengan berinisiatif mengecek dokumen BAST (Berita Acara Serah Terima) sebagai acuan dalam mengidentifikasi periode awal kepemilikan unit diserahkan sebagaimana periode penagihan IPL juga dimulai. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa tagihan yang belum tercatat secara digital pada sistem penagihan dapat ditagihkan secara akurat dan tidak menyebabkan potensi kerugian bagi perusahaan.

2. Mengalami kesulitan dalam memberikan respon yang tepat kepada penghuni

Dalam menghadapi kesulitan komunikasi dengan penghuni, Penulis harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada Bapak Agus Setyawan untuk memberikan tanggapan terkait respon yang Penulis ingin sampaikan kepada penghuni. Solusi ini tentu bertujuan untuk memastikan bahwa setiap respon yang disampaikan telah sesuai dengan etika perusahaan dan SOP. Dengan meminta arahan dari pihak yang lebih berpengalaman, Penulis dapat meminimalisir risiko miskomunikasi agar proses penagihan tetap berjalan dengan lancar. Dengan melakukan konfirmasi atas respon terhadap kasus-kasus tertentu, Penulis dapat memahami pola penanganan yang tepat sehingga ke depannya mampu merespon kasus serupa secara mandiri dan sesuai prosedur.