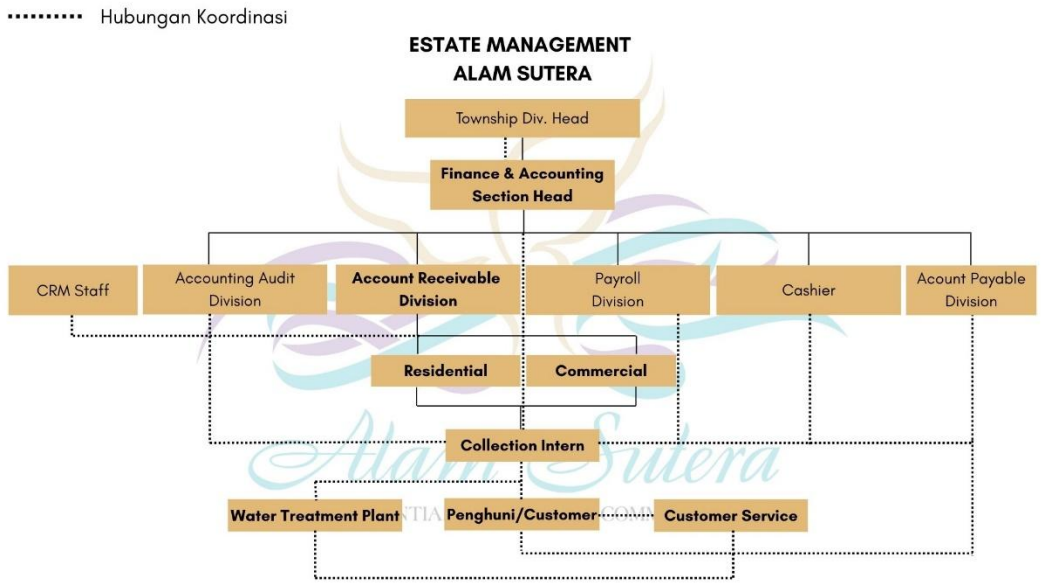
BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 2. 4 Struktur Kedudukan dan Koordinasi PT Alfa Goldland Realty bagian *Collection Internship*
Sumber: Olahan Penulis, 2025

Kedudukan dan koordinasi berdasarkan struktur perusahaan serta tugas-tugas yang dikerjakan pada pratek magang. Sehingga alur koordinasi akan berbeda-beda serta akan memperlihatkan bagaimana alur koodinasi berdasarkan divisi dan subdivisi pada perusahaan.

Penulis mendapatkan tanggung jawab pada mulanya dari jabatan *Account Receivable Division* baik komersil lalu dikerjakan dan dilaporkan kembali. Namun beberapa tugas lain berasa dari bagian lain seperti ada yang menghubungi ke *Whatsapp Estate* sehingga dari Penghuni/*Customer* langsung baik residensial maupun komersil yang membutuhkan kepentingan terkait salah satu tugas penulis sebagai *Collection*. Tugas yang diberikan dari penghuni bisa kami teruskan kebagian *CRM Staff*, *Water Treatment Plant* atau *Customer Service* namun di beberapa situasi penulis bertanggung jawab atas *feedback* yang harus dipenuhi dari Penghuni/*Customer*. Tugas lainny juga dapat dari "hubungan koordinasi" dan divisi

yang setara dengan *Account Receivable Division* serta dilaporkannya pun dapat kembali ke pemberi tugas.

Secara keseluruhan penulis tidak berjalan sesuai kehedaknya namun terdapat atasan baik di *Account Receivable Division* dan jajaran lalu *Finance & Accounting Section Head* serta penulis baru menejalankan tugasnya hingga yang diharuskan berkoordinasi dengan *Township Div. Head*.

Menjelaskan mengenai alur kerja posisi mahasiswa magang di instansi/perusahaan tempat kerja magang. alur kerja dan alur koordinasi dapat dilengkapi dengan membuat bagan alur.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Bagian Tujuan berisi hal-hal yang dilakukan penulis selama periode kerja magang.

3.2.1 Tugas

No	Tugas	Berkoodinasi Dengan	Tujuan	Frekuensi
1.	Memproses permintaan tagihan serta bukti pembayaran tagihan.	*Accounting Audit Division, Penghuni/Customer dan CRM staff.*	Mengirimkan tagihan Iuran Pemeliharaan Lingkungan dan Air Bersih serta memproses dan mengumpulkan bukti pembayaran.	Rutin
2.	Memproses tagihan dan bukti pembayaran Tunggakan.	Penghuni/*Customer, Account Receivable Division, CRM Staff, Finance & Accounting Section Head, Township Div. Head.*	Menagih tunggakan yang menjadi piutang perusahaan serta memproses pembayaran dengan permohonan keringanan.	Tidak Rutin
3.	Memproses tagihan dan bukti pembayaran berhubungan	*Accounting Audit Division dan* Penghuni/*Customer.*	Memproses dan mengumpulkan bukti pembayaran berhubungan dengan meteran air seperti pencabutan,	Rutin

	dengan meteran Air.		pemasangan kembali dan pemasangan baru meteran air.	
4.	Memproses tagihan dan bukti pembayaran berhubungan dengan Deposit Jaminan Pembangunan.	*Account Receivable Division dan CRM Staff.*	Memproses permintaan tagihan unit, memproses dan mengumpulkan bukti pembayaran untuk kebutuhan renovasi dan membangun unit baru.	Tidak Rutin
5.	Memproses kelebihan maupun kekurangan pembayaran tagihan.	*Accounting Audit Division* dan *Cashier.*	Mengatasi serta memberikan solusi permasalahan kelebihan atau kekurangan pembayaran tagihan.	Tidak Rutin
6.	Melayani terkait iuran pemeliharaan lingkungan dan air Bersih dari bagian internal perusahaan.	*CRM Staff, Customer Service, Cashier, Water Treatment Plant* dan *IT Division.*	Membantu memenuhi kebutuhan informasi atau penyelesaiaan masalah pada sistem terkait iuran pemeliharaan lingkungan dan air bersih.	Tidak Rutin
7.	Membuat dan menerbitkan tagihan bulan pemakaian untuk iuran pemeliharaan lingkungan dan air bersih.	*Account Receivable Division* dan *Water Treament Plant.*	Mencetak tagihan setiap klaster residensial baik iuran pemeliharaan lingkungan maupun air bersih yang berkoordinasi dengan *water treatment plant* dalam pencatatan angka meter air.	Rutin
8.	Mengurus keperluan atas sistem yang digunakan	*IT Division* dan *Account Receivable Division*	Membantu kebutuhan *Collection* dengan menggunakan sistem seperti laporan total	Tidak Rutin

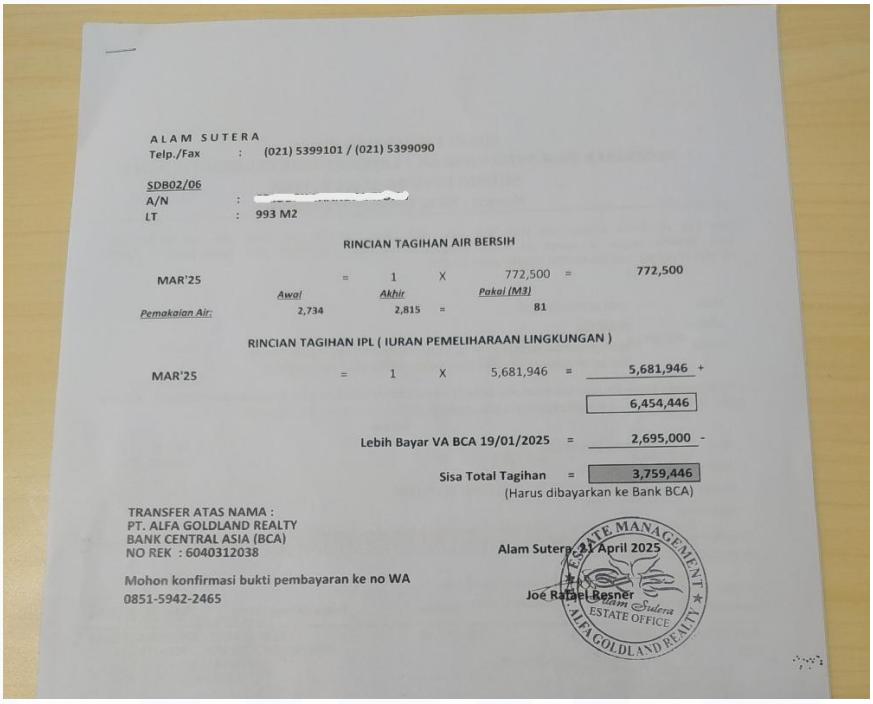
	sesuai kebutuhan penugasan *Collection*.		tunggakan dan kenaikan tarif iuran pemeliharaan lingkungan.	

Tabel 2. 1 Tugas-tugas selama praktik magang

3.2.2 Uraian

Bagian Uraian berisi penjelasan secara umum mengenai tugas yang dilakukan selama proses kerja magang.

3.2.2.1. Memproses permintaan tagihan serta bukti pembayaran tagihan.


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

SDB02/06
A/N :
LT : 993 M2

RINCIAN TAGIHAN AIR BERSIH

MAR'25 = 1 X 772,500 = 772,500

Pemakaian Air:	Awal	Akhir	Pakai (M3)
	2,734	2,815	= 81

RINCIAN TAGIHAN IPL (IURAN PEMELIHARAAN LINGKUNGAN)

MAR'25 = 1 X 5,681,946 = 5,681,946 +

6,454,446

Lebih Bayar VA BCA 19/01/2025 = 2,695,000 -

Sisa Total Tagihan = 3,759,446
(Harus dibayarkan ke Bank BCA)

TRANSFER ATAS NAMA :
PT. ALFA GOLDLAND REALTY
BANK CENTRAL ASIA (BCA)
NO REK : 6040312038

Mohon konfirmasi bukti pembayaran ke no WA
0851-5942-2465

Alam Sutera, 21 April 2025

Joe Rafael Resner

ALAM SUTERA ESTATE MANAGEMENT ESTATE OFFICE ALFA GOLDLAND REALTY

Gambar 3. 1 Tagihan Iuran Pemeliharaan Lingkungan dan Air Bersih
Sumber: Olahan Penulis, 2025

Permintaan tagihan berjalan, deposit Iuran Pemeliharaan Lingkungan dan promo bisa melalui *call center* dan *Whatsapp Estate*. Tagihan berjalan sendiri memperlihatkan total tagihan dari 1 bulan kebelakang dikarenakan sistem penagihannya pasca bayar. Nantinya tagihan dibuat dengan tampilan yang digunakakn untuk memperlihatkan total tagihan serta penulis memberikan dalam bentuk *softcopy PDF* dengan rincian tambahan seperti

penggunaaan Air bersih beserta meter awal dan meter akhir dan berapa kubik pemakaian tidak lupa penulis juga mencantumkan bagaimana perhitungannya. Penulis juga mencantumkan bank yang dimiliki perusahaan untuk di jadikan pilihan penghuni sebagai proses pembayaran. Penulis mencantumkan catatan bahawa harus dikonfirmasi ke *whatsapp etate* agar dapat diproses serta diteruskan bagian *Accounting Audit Division*. Jika ada kesalah penulis dalam mencantumkan alamat unit atau nominal yang dibayarkan tidak sesuai, bagian *Accounting Audit Division* akan mengembalikan bukti pembayaran dan penulis diharuskan memperbaiki kesalahan ketika kurang bayar tagihan ataupun denda maka ditagihkan kembali. Ketika kurang bayar maka kekurangan harus dibayarkan ke rekening yang sama ketika dilakukan pembayaran sebelumnya, karena kalau tidak butuh proses yang 2-3 hari baru pelunasannya dapat diproses. Tagihan dikenakan denda ketika melewati jatuh tempo yaitu tanggal 20 dan tanggal dapat dilihat dari kapan unit tersebut melakukan transaksi.

Pembayaran yang dilakukan unit jika tidak dikonfirmasi bukti pembayaran ke *estate* melalui *whatsapp* maka pembayaran tidak dapat diproses karena dana yang masuk baru dapat diproses ketika ada yang mengkonfirmasi untuk pembayaran tagihan bulan apa serta alamat unit. Sehingga beberapa unit juga baru ada yang mengkonfirmasi setelah pembayarannya dikarenakan lupa ketika melakukan transaksi tidak langsung mengkonfirmasi bukti pembayaran. Konfirmasi bukti pembayaran dapat berupa *screen shoot* yang didalamnya dinyatakan berhasil atau bisa melalui bukti setoran baik dari *gmail* atau *bukti setor teller*. Jika penulis keliru apakah dana sudah masuk kedalam rekening atau tidak maka dapat melakukan cek ke bagian *Accounting Audit Division* setelahnya baru dikonfirmasi untuk alamat unit apa dan pembayaran bulan apa.

Terdapat beberapa penghuni meminta tagihan untuk dibayarkan Iuran Pemeliharaan Lingkungan unitnya beberapa bulan kedepan atau disebut deposit Iuran Pemeliharaan Lingkungan. Tagihan berjalannya sudah

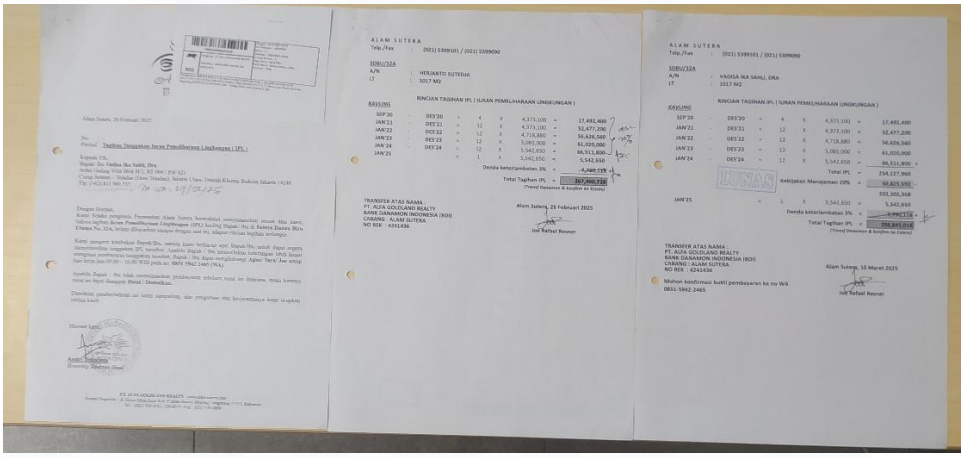
dilunasi dan tagihan deposit dibayarkan, penulis perlu memunculkan tagihan yang bersifat *future invoice* pada sistem ASBM dan dilaporkan ke bagian *Accounting Audit Division* agar dapat diproses pembayarannya.

Promo Iuran Pemeliharaan Lingkungan selama setahun, merupakan unit yang membayar 11 bulan saja dan 1 bulan berikutnya di gratiskan dengan syarat membayar di sekaligus serta tanpa tunggakan serta unit tersebut masih dalam keadaan kavling atau bangunan yang belum ditempati. Hal tersebut dapat di cek saat kapan terakhir pembayaran deposit untuk pembangunan pada sistem lama yaitu ASRI, mengecek pada sistem baru yaitu ASBM apakah sudah ada pemakaian air bersih maka dapat dipastikan unit tersebut rumah bukan kavling. Selain itu dapat di cek kembali di data yang diberikan *CRM staff* untuk melihat kondisi lapangan apakah kavling atau rumah hunian. Jika pemeriksaan tadi unit dinyatakan kavling maka bisa mengikuti promo. Jikalau alamat unit terdapat tunggakan maka diharuskan menyelesaikan tunggakan baru dapat mengkuti promo tersebut. Ketika diteruskan ke bagian *Accounting Audit Division* perlu dicantumkan hal tersebut agar tidak ada keliruan nantinya.

Pembayaran ini sering terjadi kekeliruan antara lain belum melampirkan atau lupa melampirkan bukti bayar melalui "*transfer bank*" sehingga tagihan pada sistem belum tagihan terbaru karena terdapat tagihan yang menunggak dikarenakan belum ada pembayaran atau konfirmasi bukti pembayaran. Oleh karena itu penulis juga harus menanyakan apakah sudah melakukan pembayaran serta meminta bukti pembayaran agar dapat diproses. Tanggal pembayarannya pun harus diperhatikan apabila melewati tanggal 20 sebagai ketentuan jatuh tempo maka diharuskan membayar denda air bersih tunggakan tersebut bila tidak ada pemakaian atau 0 kubik maka dikenakan Rp5,000 jika diatas >0 kubik pemakaiannya maka dikenakan denda sebesar Rp10,000. Jika *customer* sudah membayar tagihan namun denda belum dibayarkan maka pembayaran harus ke satu bank yang sama antara rekening Danamon atau Bank Central Asia (BCA) agar dapat

diproses dan diteruskan ke bagian *Accounting Audit Division*. Pembayaran biasanya dapat dilakukan melalui *virtual account* BCA dan Danamon namun ketika penghuni belum melakukan konfimasi jika sebelumnya dilakukan dengan "*transfer bank*" maka *virtual account* tidak dapat digunakan karena tidak secara otomatis *update* dikarenakan pembaharuan yang dilakukan bagian *Cashier* di rentang waktu setelah akhir bulan dan sebelum tanggal 07 di bulan depannya atau setiap tanggal 19 hingga 24 untuk *update* denda dalam tagihannya. Namun pada bulan berikutnya *virtual account* sudah dapat kembali diakses dan digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan atas Iuran Pemeliharaan Lingkungan dan Air Bersih. Penulis mengumpulkan bukti pembayaran yang melalui *transfer bank* yaitu pada rekening BCA dan Danamon untuk diterukan ke bagian finance agar dapat diproses pada sistem sehingga tidak ada tagihan.

3.2.2.2. Memproses tagihan dan bukti pembayaran Tunggakan.



Gambar 3. 2 Surat tunggakan, Tagihan tunggakan dan Tagihan tunggakan setelah Kebijakan Manajemen
Sumber: Olahan Penulis, 2025

Penulis juga menagih tagihan yang tertunggak yang menjadi beban piutang perusahaan. Melihat dari total outstanding tertinggi dari klaster residensial dan komersil mealau sistem ASBM setelahnya dicatat nama, unit dan nomor teleponnya juga dan di cetak dalam bentuk *list excel*. Nantinya penulis juga melakukan cek pada arsip beberapa tagihan tunggakan yang

sudah pernah sebelumnya dikirimkan. Penulis melakukan proses cek pada arsip, melihat tunggakan yang sudah pernah dikirimkan surat namun tidak tersampaikan ke pemilik unit dikarenakan pindah alamat rumah, rumah tersebut dalam keadaan kosong atau rumah sudah berbeda pemilik sehingga surat tidak tersampaikan. Ketika data yang didapat masih ada yang kurang seperti alamat yang lain dimana sebelumnya alamat pemilik yang dikirim kan surat tidak berhasil. Penulis akan membuatkan list alamat unit yang membutuhkan data tambahan apakah pemilik nya sudah melakukan pengalihan hak, dan kalau sudah dapat diinfokan nama dan alamat untuk ditujukan surat menyurat. Hal tersebut disampaikan kepada bagian *CRM Staff* yang selanjutkan akan didata secara penuh dan terbaru dari *list excel* yang selesai dibuat.

Setelah didata penulis membuatkan tagihan tunggakan dari semua *list excel* yang sudah di siapkan penulis merincikan dari tahun keberapa tunggakan, nama pemilik, tanggal dibuat, tanda tangan penulis, nomor rekening pembayaran, nomor konfirmasi bukti pembayaran, perincian denda dan total tagihan baik Iuran Pemeliharaan Lingkungan dan Air Bersih. Khusus pembayaran tagihan tunggakan yang memiliki denda 3%, pembayarannya dipersempit hanya bisa melalui "*transfer bank*" dan bayar ke loket kasir. Pembayaran tagihan tertunggak yang belum terkena pencabutan meteran air dan denda Iuran Pemeliharaan Lingkungan yang dikenakan jika tertunggak lebih dari 11 bulan maka dapat menggunakan *virtual account*.

Pada praktiknya penulis melakukan cek dengan sistem sebelumnya dikarenakan tidak semua data sesuai dengan sistem baru. ASRI sebagai aplikasi sebelumnya yang digunakan bagian *Account Receivable Division*, penulis melihat data total tagihan secara total sampai bulan November 2025. Setelahnya ketika berbeda dengan sistem sebelumnya maka harus diperbaiki dan dihitung kembali sehingga hasil akhir diwajibkan sesuai. Rincian tagihan tunggakan yang sudah selesai diproses, penulis akan

dibuatkan surat menggunakan aplikasi *Microsoft word* penulis melengkapi nomor, alamat, kepada siapa ditunjukan dan disebutkan alamat yang menunggak. Dalam surat juga menjelaskan isi surat dimaksudkan dengan tujuan apa serta nomor yang dapat dihubungi dan bagian tanda tangan bagian *Township Div. Head* untuk ditanda tangani nanti.

Tagihan tunggakan yang selesai diproses dalam aplikasi akan dicetak dalam bentuk fisik yang dikelompokan berdasarkan rincian tagihan dan surat yang akan dituju kepemilik unit. Ketika beberapa tagihan tunggakan dan surat selesai dibuat, selanjutnya akan dilaporkan terlebih dahulu ke bagian "*Head Account Receivable*" untuk dicek kembali perhitungan yang penulis buat serta diteruskan kebagian *Township Div. Head*. Ketika penulis melakukan kesalahan dalam menghitung total tagihan maka harus diperbaiki, perhitungan denda 3% menjadi perhitungan yang memungkinkan terjadi kesalahan. Dikarenakan pada bagian tersebut, penulis mengenakan denda pada tagihans secara manual dan denda dikenakan ketika tagihan lewat dari jatuh tempo 1 bulan sebelumnya. Meskipun digunakan dengan aplikasi *Microsoft excel*, bukan berarti tidak akan terjadi kesalahan dalam mengaplikasikan rumus. Setelah disampaikan ke bagian *Township Div. Head* dan sudah ditanda tangani, penulis melakukan cap pada surat yang menandakan surat sah dari perusahaan yang ingin dikirimkan kepada pemilik unit yang memiliki tagihan tertunggak. Penulis harus meduplikat yang sudah sah untuk dijadikan arsip nantinya yang akan dijadikan data berikutnya ketika ingin ditagihkan. Tagihan tunggakan juga dikirimkan penghuni dengan surat dan *whatsapp* dengan memperhatikan semua agar tidak ada salah tagih atau salah alamat. Didalam nya penulis menuliskan maksud dan tujuan mengirim pesan serta alaman unit yang ada tagihan tunggakan. Setelahnya surat diserahkan kepada bagian *Account Receivable Division* untuk dibuatkan kwitansi yang akan disampaikan untuk meminta tanda tangan ke bagian "*Finance & Accounting Head*" untuk meminta dana pengiriman yang dikirimkan melalui jasa ekspedisi setempat. Ketika tanda tangan sudah didapatkan akan di teruskan

kebagian *Payroll Division* yang mengurus pengeluaran uang perusahaan agar dana segera didapatkan. Setelahnya surat dikirimkan dengan meminta tolong bagian *Office Boy* perusahaan untuk dikirimkan ke perusahaan jasa ekspedisi. Setelah tanda bukti didapatkan surat dan rincian tagihan tunggakan yang sudah dibuat akan dimasukan kedalam arsip beserta tanda bukti *fotocopy*, dikarenakan yang asli akan kembalikan kebagian *Payroll Division* sebagai tanda bukti bahwa uang perusahaan yang keluar.

Surat dan tagihan tunggakan yang dikirimkan ke Kawasan alam sutera nantinya akan dikirimkan melaui bagian *office boy* untuk dikirimkan namun, penulis harus membuatkan tanda bukti nya yang khusus dan didalamnya ditulis ditujukan kepada siapa, tanggal, alamat dan bagian tanda tangan yang harus ditanda tangani oleh penerima dan pengirim. Setelah nya tanda bukti akan diarsipkan beserta surat dan tagihan tunggakan yang sudah diduplikat.

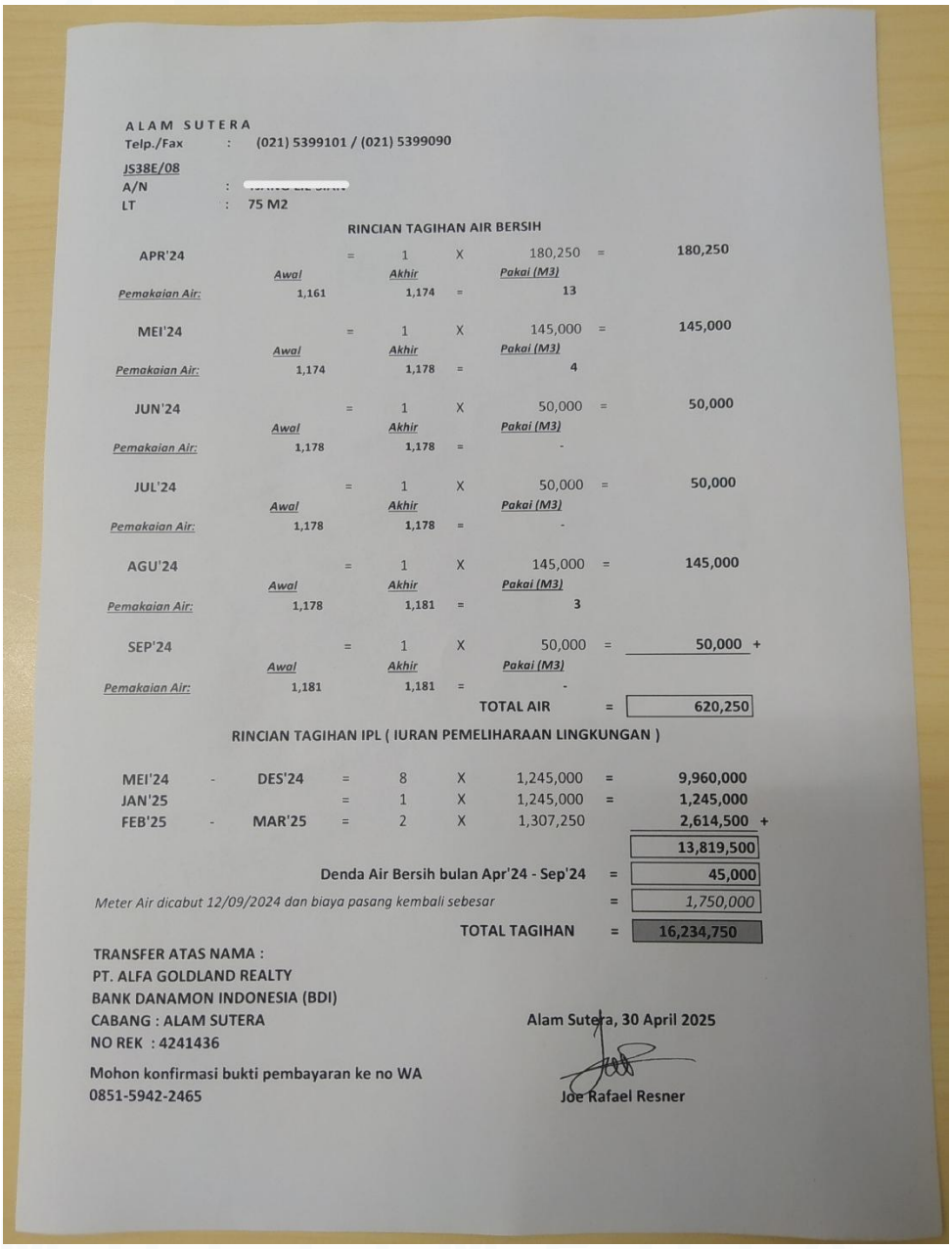
Beberapa penghuni ada yang melakukan *feedback* ke *Whatsapp Estate* dan surat namun keberatan atau meminta keringanan maka penulis akan mengarahkan keluhan atas kesulitan pembayaran dikarenakan tagihan yang besar dengan membuat surat permintaan keringanan yang ditujukan kepada *Township Div. Head*. Ketika sudah diberikan keringanan penulis akan merincikan kembali dengan catatan keringanan yang diberikan berapa persen, dari tahun berapa hingga berapa diringankan tagihannya serta penghapusan denda 3% jika tunggakan Iuran Pemeliharaan Lingkungan sudah lebih dari 1 tahun dan bulan-bulan berikutnya akan dikenakan denda jika sudah lewat jatuh tempo yaitu tanggal 20. Hal tersebut disebut "kebijakan manajemen" dimana hanya berlaku selama 20 hari sejak rincian tagihan yang dibuat dan di berikan kepada pemohon atau *customer*. Setelah diberikan kembali dan ingin meminta keringanan lebih lanjut penulis akan menjelaskan bahwa belum pernah ada keringanan lebih lanjut dan penulis juga harus bisa menjawab secara *defensive* bahwa keringanan tidak ada lanjutan serta bila memaksa maka akan disampaikan kembali meskipun

nanti hasilnya tidak ada keringanan lanjutan. Beberapa tagihan juga ada yang diurus langsung oleh atasan seperti contoh tagihan tunggakan lahan kavling milik binus dikarenakan mungkin ada memiliki kontak pribadi *Township Div. Head* maka bagian tersebut dapat meminta untuk langsung di berikan keringanan dan dilaporkan kembali hasil tagihan setelah diberikan keringanan. Jika setelah pemberian keringanan dan sudah melewati 20 hari sebagai batas ketentuan berlaku "kebijakan manajemen" ketika diminta keringanan kembali diharuskan membuatkan surat keringanan kembali serta proses yang kembali diulang untuk ditinjau ulang serta menunggu hasil dari bagian *Township Div. Head* dan dilaporkan kembali ke pemohon.

Tagihan tunggakan juga beberapa ada yang diminta melalaui *Whatsapp Estate* baik ketika diberikan surat peringatan yang mengingatkan tunggakan ataupun tanpa surat peringatan. Surat peringatan diberikan oleh bagian *Cashier* yang hanya sampai surat peringatan ketiga yang menunjukan tunggakan sudah 3 bulan. Surat peringatan didistribusikan oleh bagian *House Keeping and Landscape team* dari situ *customer* dapat menghubungi melalui *Whatsapp Estate* untuk permintaan tagihan tunggakan. Dalam pembuatan permintaan tagihan penulis saat merincikan harus melihat dari sistem total tagihan tunggakan yang sudah lewat jatuh tempo karena perhitungan denda ataupun denda 3% ketika tunggakan Iuran Pemeliharaan Lingkungan sudah lebih dari 11 bulan. Beberapa situasi juga harus melihat apakah unit tersebut pernah melakukan pembayaran atau tidak, dikarenakan penggunaan sistem baru yang belum sempurna maka data beberapa unit ada yang tidak sepenuhnya pindah. Sehingga penulis harus memastikan ke bagian *Account Receivable Division* bahwa sebelumnya apakah unit sudah pernah melakukan pelunasan di sistem sebelumnya yaitu ASRI serta apakah pernah dibuatkan tagihan yang sudah terverifikasi tanggal serah terima atau disebut "berita acara serah terima" atau disingkat BAST karena ketentuannya saat tanggal sudah ditentukan maka tagihan Iuran

Pemeliharaan Lingkungan atau Air Bersih ketika sudah instalasi, maka akan berjalan sebagaimana mestinya.

3.2.2.3. Memproses tagihan dan bukti pembayaran berhubungan dengan meteran air.



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

JS38E/08
A/N : [redacted]
LT : 75 M2

RINCIAN TAGIHAN AIR BERSIH

APR'24			=	1	X	180,250	=	180,250
	Awal			Akhir		Pakai (M3)		
Pemakaian Air:	1,161			1,174	=	13		
MEI'24			=	1	X	145,000	=	145,000
	Awal			Akhir		Pakai (M3)		
Pemakaian Air:	1,174			1,178	=	4		
JUN'24			=	1	X	50,000	=	50,000
	Awal			Akhir		Pakai (M3)		
Pemakaian Air:	1,178			1,178	=	-		
JUL'24			=	1	X	50,000	=	50,000
	Awal			Akhir		Pakai (M3)		
Pemakaian Air:	1,178			1,178	=	-		
AGU'24			=	1	X	145,000	=	145,000
	Awal			Akhir		Pakai (M3)		
Pemakaian Air:	1,178			1,181	=	3		
SEP'24			=	1	X	50,000	=	50,000 +
	Awal			Akhir		Pakai (M3)		
Pemakaian Air:	1,181			1,181	=	-		
						TOTAL AIR	=	620,250

RINCIAN TAGIHAN IPL (IURAN PEMELIHARAAN LINGKUNGAN)

MEI'24	- DES'24	=	8	X	1,245,000	=	9,960,000
JAN'25		=	1	X	1,245,000	=	1,245,000
FEB'25	- MAR'25	=	2	X	1,307,250		2,614,500 +
							13,819,500
					Denda Air Bersih bulan Apr'24 - Sep'24	=	45,000
Meter Air dicabut 12/09/2024 dan biaya pasang kembali sebesar						=	*1,750,000*
					TOTAL TAGIHAN	=	16,234,750

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

Mohon konfirmasi bukti pembayaran ke no WA
0851-5942-2465

Alam Sutera, 30 April 2025

Joe Rafael Resner

Gambar 3. 3 Tagihan Dengan total Biaya Pasang Kembali Dikarenakan Terkena Pencabutan Meteran
Sumber: Olahan Penulis, 2025

Buka segel, pemasangan kembali, pasang baru atau pergeseran meteran air merupakan istilah untuk memproses segala kebutuhan terkait Air Bersih. Penghuni yang disegel atau dicabut dikarenakan tagihan tunggakan berada di 3 bulan dan tagihan berjalan yang belum jatuh tempo berada di 1 bulan. Ketika disegel, pemilik unit harus membayar lunas tagihan baik berjalan dan tunggakan agar dapat dilakukan pembukaan segel meteran air. Ketika dicabut selain tagihan harus lunas seluruhnya, pemilik juga harus membayar biaya pasang kembali sebesar Rp1.750.000 dan ketika belum lewat 15 hari pelunasannya setelah dicabut maka dikenakan Rp350,000. hal tersebut merupakan begitupun denan pindah meter air tagihan harus lunas dan membayar biaya sebesar Rp350,000, untuk pemasangan baru meteran air yang disebut instalasi air bersih baru setelah unit bangunan jadi, pemilik rumah harus melunaskan tagihan serta membayar biaya Rp1.750.000 tidak lupa dokumentasi seperti "Akte Jual Beli (AJB)", KTP pemilik dan NPWP pemilik. Berbeda dokumen dengan cabut dan perpindahan meteran air, dimana pemilik hanya perlu melampirkan KTP untuk dijadikan penanggung jawab ketika ada permintaan cabut dan perpindahan meteran air. Data yang diberikan pemilik ke perusahaan akan diteruskan kebagian *Cashier* dikarenakan bagian tersebut juga mengurus dan menyimpan arsip-arsip dokumennya.

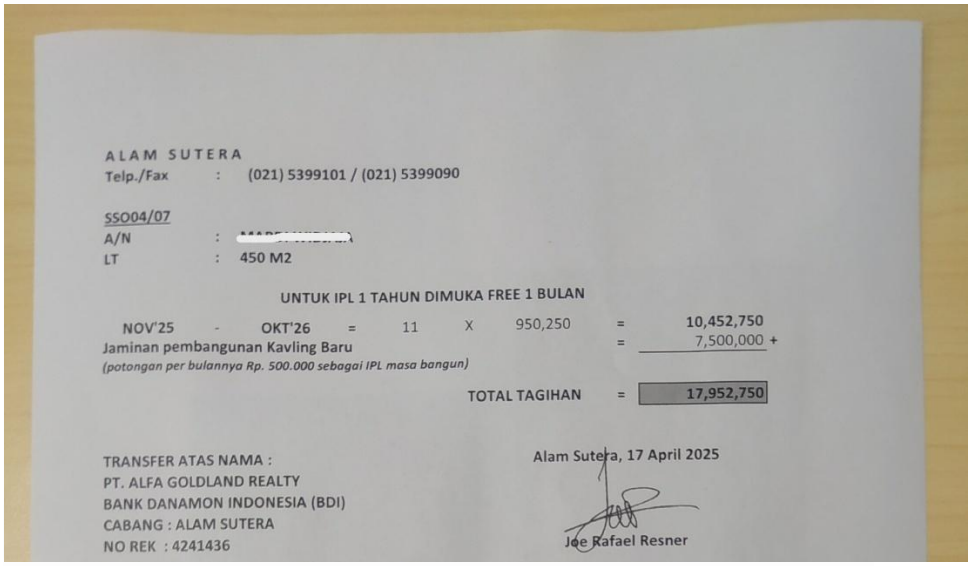
Pemilik unit yang masuk kedalam list pencabutan dikarenakan 3 tagihan Iurang Pemeliharaan Lingkungan dan Air Bersih sudah lewat jatuh tempo atau tertunggak, serta 1 tagihan yang belum lewat jatuh tempo. Pemilik unit yang didatangi petugas bagian *Water Treatment Plant* untuk dicabut atau disegel meteran air akan diberikan Solusi apakah mau dilunaskan tagihannya sehingga ada keringanan untuk pemilik unit ketika masuk kedalam list pencabutan meteran air yang disampaikan bagian *Account Receivable Division* ke *Water Treatment Plant*.

Ketika pemilik unit yang menghubungi melalui *Whatsapp Estate* terkait keluhan mengapa meteran air dicabut, penulis akan menjelaskan dengan rinci dan langkah-langkah apa yang dapat menyelesaikan permasalah.

Penulis akan merincikan tagihan serta biaya tambahan dengan begitu cara pembayaran hanya bisa melalui "transfer bank" yaitu rekening Danamon dan rekening BCA. Setelah ada pelunasan tagihan dan biaya tambahan, penulis akan berkoodinasi dengan bagian *Customer Service* untuk pemintaaan baik buka segel, pemasangan kembali, pemasangan baru dan pindah meteran air. Koordinasi tersebut akan disampaikan ke bagian *Water Treatment Plant* yang menjalankan tugas tersebut. Nanti proses pengerjaanya pun disampaikan juga penulis kepada pemilik unit 2-3 hari kerja

Pada praktik kerja magang penulis juga menghadapi keluhan *customer* jika ada indikasi kebocoran meteran air sehingga tagihan bisa naik hingga dua kali lipat. Penulis harus mengecek *data* gambar serta penggunaan angka meteran jika *customer* merasa ada yang keliru maka penulis mengarahkan ke bagian *Customer Service* untuk melaporkan nantinya akan diproses kelanjutannya oleh pihak tersebut.

3.2.2.4. Memproses tagihan dan bukti pembayaran berhubungan dengan Deposit Jaminan Pembangunan.



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

SSO04/07
A/N : [redacted]
LT : 450 M2

UNTUK IPL 1 TAHUN DIMUKA FREE 1 BULAN

NOV'25 - OKT'26 = 11 X 950,250 = 10,452,750
Jaminan pembangunan Kavling Baru = 7,500,000 +
(potongan per bulannya Rp. 500.000 sebagai IPL masa bangun)

TOTAL TAGIHAN = 17,952,750

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

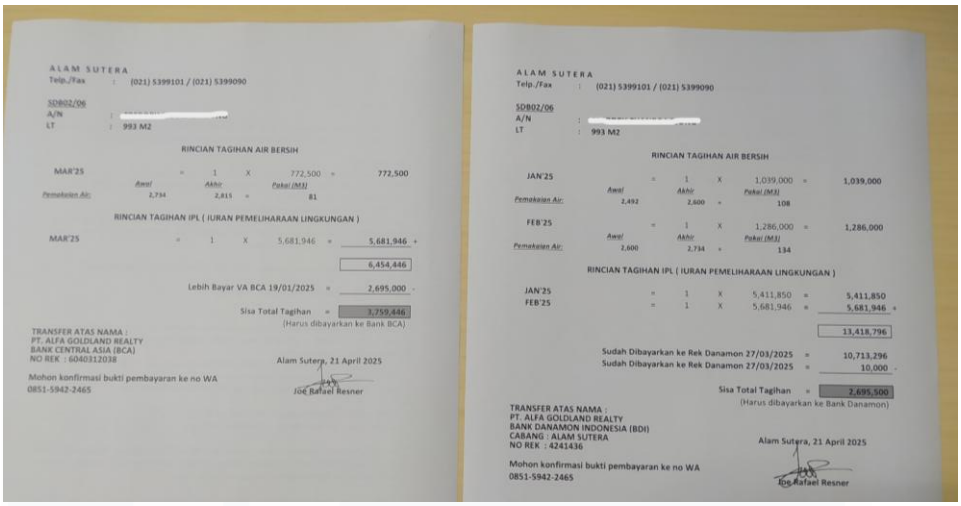
Alam Sutera, 17 April 2025

Joe Rafael Resner

Gambar 3. 4 Tagihan Promo Dengan Jaminan Pembangunan Kavling Baru
Sumber: Olahan Penulis, 2025

Penulis memproses permintaan tagihan untuk deposit jaminan Pembangunan dimana terdapat perbedaan dengan tagihan yang biasa dibuat dimana terdapat rincian Iuran Pemeliharaan Lingkungan, nama pemilik unit, luas tanah unit, bulan berapa tunggakan dan bulan deposit yang sudah disetujui sebagai Iuran Pemeliharaan Lingkungan masa bangun. Tidak lupa mencantumkan jaminan Pembangunan atau Pembangunan kavling baru dan disisipkan catatan "potongan perbulannya sebagai Iuran Pemeliharaan Lingkungan masa bangun" untuk nominal potongan dan biaya jaminan tergantung permintaan dari bagian *CRM Staff* melalui telepon call center bagian *Collection*. Pembuatan tagihan juga bisa berupa permintaan prom 11 bulan pembayaran dan free 1 bulan, namun penulis perlu cek dengan sistem ASBM apakah status unit masih kavling atau tidak, setelah di cek melalui sistem juga harus melakukan cek pada data yang diberikan *CRM Staff* terbaru berdasarkan obsevasi lapangan apakah unit kavling atatu bagunan. Ketentuan promo hanya diberikan unit yang masih kavling untuk dapat mengikuti promo. Ketika sudah dibayarkan proses pembayaran akan dilakukan di kasir, setelahnya pemilik unit juga mengkonfirmasi bukti pembayaran ke *Whatsapp Estate* dan pakan dicetak fisik dan diteruskan kebagian *Accounting Audit Division.*

3.2.2.5. Memproses kelebihan maupun kekurangan pembayaran tagihan.



Gambar 3. 5 Tagihan Dengan Rincian Kurang Bayar Dengan Dua Bank Berbeda
Sumber: Olahan Penulis, 2025

Beberapa pengalaman praktik magang, penulis sering dihadapkan dengan situasi pembayaran unit terkait Iuran Pemeliharaan Lingkungan dan Air Bersih, hal tersebut biasa di sampaikan melalaui *Whatsapp Estate* lalu penulis menyampaikan 2 solusi. Pertama dana dapat dijadikan titipan atau deposit untuk tagihan bulan berikutnya. Kedua dana dapat dikembalikan namun pemilik harus membuat surat permohonan pengembalian dana dan melampirkan bukti pembayaran fisik. Surat diisi dengan nama dan nomor rekening yang sama saat transfer kesalahan pembayaran. Surat ditanda tangani diatas materai dan dikirimkan ke *Estate Office* serta penulis menyampaikan info selambat-lambatnya proses pengembalian ialah 30 hari kerja setelah surat diterima.

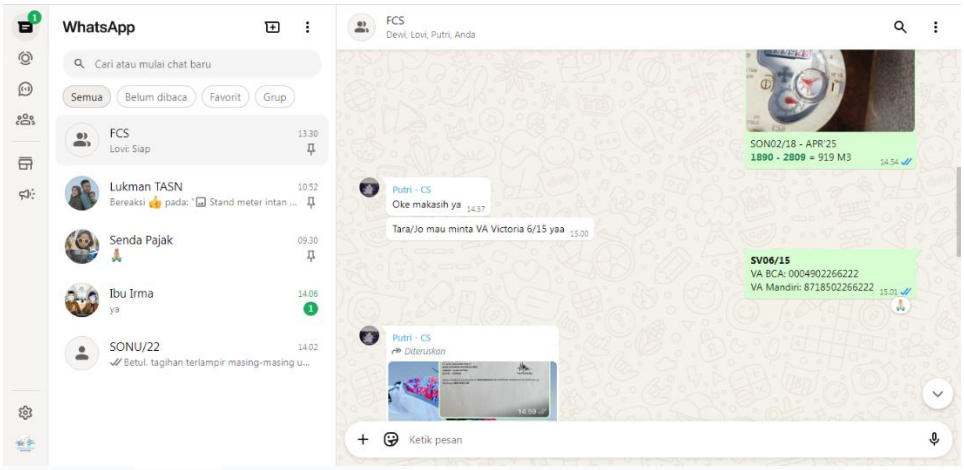
Beberapa salah pembayaran juga terjadi ketika pemilik membayarkan namun unit yang dibayarkan salah. Sehingga kepastiannya harus di cek terlebih dahulu, pertama pembayaran apakah melalui *virtual account* atau *transfer bank*. Pembayaran lebih bayar pada *virtual account*, penulis melakukan cek ke bagian *Cashier* ketika dikonfirmasi pembayarannya berhasil maka dapat dilakukan *void* atau pembayaran dibatalkan bila sudah tercetak kwitansi pada sistem ASBM. Bila pembayaran sesuai tagihan maka selesai, ketika berbeda dengan nominal yang semestinya dibayarkan,

penulis merincikan sisa kurang pembayaran berdasarkan sistem ASBM dan hasil konfirmasi bagian *Cashier* serta waktu pembayaran yang sah setelah dikonfirmasi. Setelahnya akan disampaikan kembali melalaui *Whatsapp Estate.* Pembayarannya pun dibatasi dikarenakan hanya dapa melalui *transfer bank*, hanya pembayaran melalaui rekening BCA yang dapat di proses pada kasus salah bayar melalaui *virtual account.* Ketika selesai disampaikan dan pembayaran sudah dikonfirmai kembali, penulis akan meneruskan bukti pembayaran kebagian *Accounting Audit Division* agar dapat diproses pelunasan salah pembayaran.

Kasus lain seperti kurang bayar karena tidak sesuai tagihan atau denda melalaui *transfer bank,* juga kerap terjadi. Penulis harus menghubungi kembali ke nomor yang mekonfimasi bukti pembayaran unit, serta merincikan kekurangan pembayaran dengan waktu pembayaran yang sah setelah dikonfirmasi ke bagian *Accounting Audit Division*. Tidak lupa penulis menyampaikan bahwa dikarenakan ada kekurangan pembayaran pembayaran tidak dapat diproses.

Kekurangan pembayaran lainnya juga terjadi ketika pemilik melakukan pembayaran melalui *transfer bank* lewat dari Jam 22.00 WIB, ketika tanggal tidak saat jatuh tempo maka denda tidak akan bermasalah namun apa bila dibayarkan di hari jatuh tempo yaitu tanggal 20, maka kemungkinan besar sampai ke mutasi rekening perusahaan dikeesokan harinya. *Accounting Audit Division* akan memproses berdasarkan mutasi rekening, sehingga penulis kembali menghubungi pemilik yang kurang pembayaran dikarenakan denda.

3.2.2.6. Melayani terkait iuran pemeliharaan lingkungan dan air Bersih dari bagian internal perusahaan.



Gambar 3. 6 Koordinasi Dengan Pihak Customer Service Melalaui Whatsapp
Sumber: Olahan Penulis, 2025

Penulis melayani permintaan tagihan penghuni dari pemakaian air bersih serta iuran lingkungan pemeliharaan. Selain itu juga menjawab melalui *whatsapp* atas keluhan serta pertanyaan-pertanyaan seputar IPL dan penggunaan air bersih yang baik berkaitan maupun tidak berkaitan dengan tagihan yang dibuat.

Pelayanan terkait Iuran Pemeliharaan Lingkungan dan Air Bersih tidak hanya disampaikan oleh *customer/*pemilik unit saja. Bagian internal dari PT Alfa Goldland Realty juga membutuhkan informasi tersebut untuk kebutuhan masing-masing.

Bagian *CRM Staff* menghubungi penulis melalui *call center* atau menghampiri penulis untuk pengecekan apakah unit memiliki tunggakan serta ditanyakan nama pemilik yang terdaftar beserta nomor telepon. Tidak hanya itu bagian ini juga menanyakan apakah boleh memberikan izin untuk pembangunan, dimana persyaratannya ketika IPL sudah lunas diatas 6 bulan boleh merenovasi diatas 12 hari serta membangun baru. Namun dibawah ketika IPL belum lunas dibawah 6 bulan maka minimal harus melunasi 12 bulan kedepan terlebih dahulu baru mendapatkan izin untuk Pembangunan.

Bagian *Customer Service* dan *Cashier* juga menghubungi melalui *call center* atau menggunakan *Whatsapp Estate* dimana menanyakan apakah ada

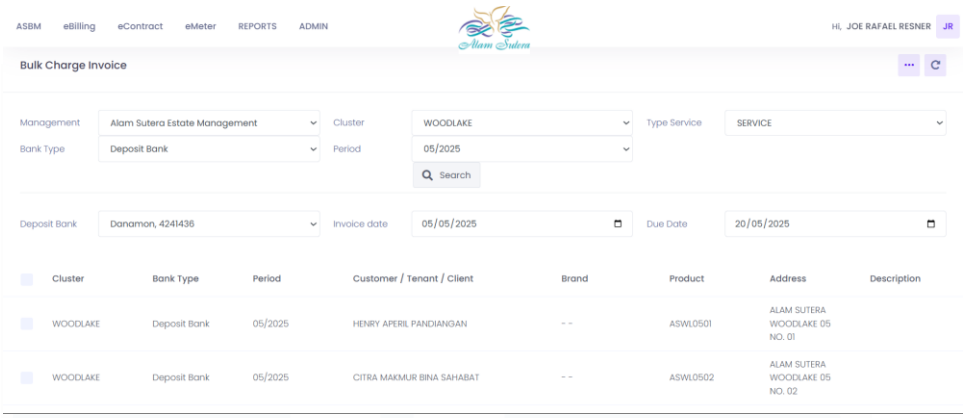
tunggakan serta permintaan tagihan yang dicetak fisik ketika diinginkan. Tidak hanya itu ketika ada kesalah pada sistem yang berhubungan dengan total tagihan yang keliru seperti duplikat tagihan dan perhitungan sistem yang tidak sesuai, maka akan diselesaikan oleh penulis. Bagian *Account Payable Division* juga meminta diselesaikan ketika tagihan pada sistem terdapat duplikat sehingga diharuskan dibatalkan atau *void* pada sistem setelahnya dihilangkan. Penulis juga beberapa menemui *customer* secara langsung ketika dibutuhkan untuk menjelaskan hal terkait tunggakan, pengembalian dana bahkan pemberian surat keterangan lunas. Surat Keterangan Lunas disingkat (SKL) juga dibuatkan oleh bagian *Collection* yang menerangkan bahwa Iuran Pemeliharaan Lingkungan atau Tagihan Air Bersih sudah lunas. SKL biasanya digunakan ketika ingin mengurus unit ke bagian Legal seperti contoh ingin melakukan pengalihan hak. Permintaan SKL sendiri juga bisa dari bagian *Customer Service* atau *customer* baik melalui *Whatsapp Estate* atau *call center* nanti akan di cek pada sistem apakah sudah melakukan pembayaran, ketika belum maka harus dilunaskan terlebih dahulu dan bila tidak melalui *virtual account* maka diharuskan konfirmasi bukti pembayaran dan dicetak serta diteruskan ke bagian *Accounting Audit Division* untuk dicetak kwitansi agar ketika diambil SKL dapat sekaligus mengambil kwitansi. Ketentuan dari SKL sendiri bila permintaan sebelum 5 hari jatuh tempo maka dapat dibuatkan namun lewat dari waktu tersebut, diharuskan melunasi 1 bulan kedepan. Nantinya penulis juga menginfokan bahwa proses 2-3 hari kerja dan akan dihubungi ketika sudah diambil setelah ditanda tangani oleh *Township Div. Head*.

Penulis juga melakukan pebaikan tagihan jika ada kesalahan catat meteran air oleh pihak *Water Treatment Plant* dan terbukti antara gambar sistem dan foto meteran dari *customer*. Pada beberapa situasi juga terdapat kesalahan *Water Treatment Plant* dalam melakukan *input data* angka meteran air sehingga gambar yang tertera sudah betul namun pencatatannya salah. Biasa hal ini ditanyakan melalui *Whatsapp Estate* ataupun *call center* sehingga penulis perlu perhatikan dan menganalisis bagian apa yang salah

dan benar serta bagaimana penyelesaiannya melalui sistem ASBM. Tidak hanya melayani, penulis juga membantu ketika *customer* mengkonfirmasi pemakaian meteran air bersih setiap bulan, sehingga harus di teruskan ke *Water Treatment Plant* dan nantinya akan dicatat sesuai gambar ketika penulis atau bagian *Collection* melakukan pembuatan tagihan. Penulis juga memperbaiki secara manual ketika ada peremajaan meteran, dimana angka meteran yang sudah berjalan bertahun-tahun berubah menjadi nol kembali dengan materan terbaru sehingga penggunaanya mengikuti pencatatan akan tetapi meter awalnya harus dijadikan nol. Peremajaan meteran ini biasanya 50-100 alamat tiap bulannya sehingga dikerjakan harus sebelum pembuatan tagihan air dan ipl pada setiap tanggal 01-04 awal bulan. Mengurus peremajaan meter ini diharuskan dikerjakan melalaui sistem dan memakan waktu hingga 2-4 jam.

Semua hal yang dilakukan penulis dalam meperbaiki segala permintaan yang dijalankan melalaui sistem ASBM, penulis perlu mempelajarinya namun ketika ada hal-hal baru yang belum mengerti maka bagian “IT Division” akan penulis tanyakan terkait cara penyelesaian dan menanyakan hal-hal keliru didalam sistem. Agar nantinya penulis dapat menyelesaikan sendiri ketika dibutuhkan kapanpun.

3.2.2.7. Membuat dan menerbitkan tagihan bulan pemakaian untuk iuran pemeliharaan lingkungan dan air bersih.



Gambar 3. 7 Proses Penerbitan Tagihan Iuran Pemeliharaan Lingkungan
Sumber: Alam Sutera *Billing Management*

Sistem tagihan Air Bersih dan Iuran Pemeliharaan lingkungan dan Air Bersih ialah pasca bayar. Contoh untuk pemakain bulan April 2025 jatuh tempo nya ada 20 Mei 2025, namun ada perbedaan dalam penentuan jatuh tempo dimana mess jatuh temponya ialah tanggal 11 sesuai ketentuan perusahaan.

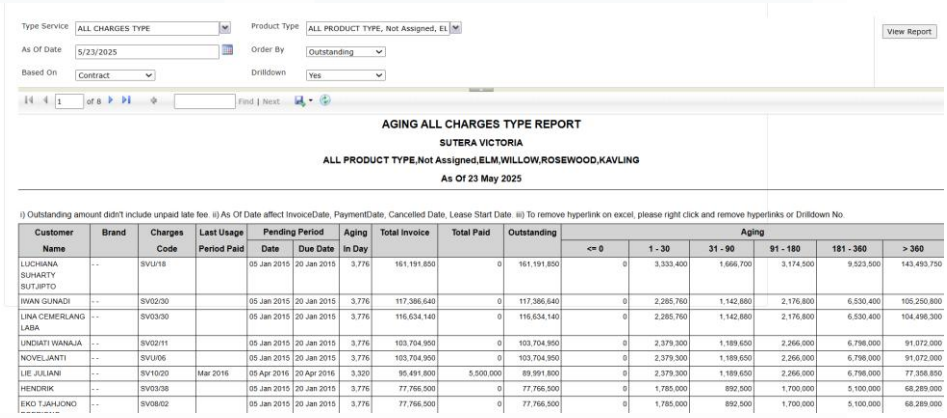
Selain itu tagihan Iuran Pemeliharaan Lingkungan berbeda-beda untuk kios dengan pada sistem Iuran Pemeliharaan Lingkungannya bulan berjalan bukan pasca bayar. Sehingga pembayaran bulan Mei 2025 untuk Iuran Pemeliharaan Lingkungan bulan yang sama. Namun untuk Air Bersih semua sama sistemnya yaitu pasca bayar.

Penulis juga mengurus sistem yang berhubungan dengan tagihan sehingga pembuatan tagihan atas pemakaian IPL dan Air Bersih 1 bulan sebelumnya. Selain itu angka meteran juga kami *import* untuk pembuatan tagihan pemakaian Air Bersih merupakan angka dari bagian *water treatment planned* sehingga sesuai dengan pencacatan dan gambar dijadikan acuan dalam perhitungan tagihannya melalui sistem. Dengan begitu informasi apakah sudah dapat dibuatkan tagihan berdasarkan waktu kapan pencatatan selesai dilakukan dan diinformasikan melalaui *Whatsapp Estate*. Ketika sudah terlalu dekat dengan tanggal terbit tagihan yaitu setiap tanggal 5,

maka akan ditanyakan apakah sudah menyelesaikan pencatatan meteran air atau belum.

Pembuatan tagihan akan di cek secara intensif apakah ada kesalahan catat yang nantinya akan ditanyakan ke bagian *Water Treatment Plant* apakah pencatatan sesuai dengan lapangan. Jika salah maka akan diperbaiki secara manual dan akan terlihat ketika dikerjakan pada sistem beserta siapa yang membuat hal tersebut.

3.2.2.8. Mengurus keperluan atas sistem yang digunakan sesuai kebutuhan penugasan *Collection*.


Type Service: ALL CHARGES TYPE | Product Type: ALL PRODUCT TYPE, Not Assigned, EL | View Report
As Of Date: 5/23/2025 | Order By: Outstanding
Based On: Contract | Drilldown: Yes

AGING ALL CHARGES TYPE REPORT
SUTERA VICTORIA
ALL PRODUCT TYPE,Not Assigned,ELM,WILLOW,ROSEWOOD,KAVLING
As Of 23 May 2025

i) Outstanding amount didn't include unpaid late fee. ii) As Of Date affect InvoiceDate, PaymentDate, Cancelled Date, Lease Start Date. iii) To remove hyperlink on excel, please right click and remove hyperlinks or Drilldown No.

Customer Name	Brand	Charges Code	Last Usage Period Paid	Pending Period Date	Pending Period Due Date	Aging in Day	Total Invoice	Total Paid	Outstanding	Aging <= 0	Aging 1 - 30	Aging 31 - 90	Aging 91 - 180	Aging 181 - 360	Aging > 360
LUCHIANA SUHARTY SUTJIPTO	- -	SVU/18		05 Jan 2015	20 Jan 2015	3,776	161,191,850	0	161,191,850	0	3,333,400	1,666,700	3,174,500	9,523,500	143,493,750
IWAN GUNADI	- -	SV02/30		05 Jan 2015	20 Jan 2015	3,776	117,386,640	0	117,386,640	0	2,285,760	1,142,880	2,176,800	6,530,400	105,250,800
LINA CEMERLANG LABA	- -	SV03/30		05 Jan 2015	20 Jan 2015	3,776	116,634,140	0	116,634,140	0	2,285,760	1,142,880	2,176,800	6,530,400	104,496,300
UNDIATI WANAJA	- -	SV02/11		05 Jan 2015	20 Jan 2015	3,776	103,704,950	0	103,704,950	0	2,379,300	1,189,650	2,266,000	6,798,000	91,072,000
NOVELJANTI	- -	SVU/06		05 Jan 2015	20 Jan 2015	3,776	103,704,950	0	103,704,950	0	2,379,300	1,189,650	2,266,000	6,798,000	91,072,000
LIE JULIANI	- -	SV10/20	Mar 2016	05 Apr 2016	20 Apr 2016	3,320	95,491,800	5,500,000	89,991,800	0	2,379,300	1,189,650	2,266,000	6,798,000	77,358,850
HENDRIK	- -	SV03/38		05 Jan 2015	20 Jan 2015	3,776	77,766,500	0	77,766,500	0	1,785,000	892,500	1,700,000	5,100,000	68,289,000
EKO TJAHJONO	- -	SV08/02		05 Jan 2015	20 Jan 2015	3,776	77,766,500	0	77,766,500	0	1,785,000	892,500	1,700,000	5,100,000	68,289,000

Gambar 3. 8 Laporan Tunggakan Salah Satu Klaster Residensial
Sumber: Alam Sutera *Billing Management*

Dalam praktik kerja magang, penulis menjalankan fungsi yang mengharuskan menggunakan sistem ASBM sesuai permintaan *Account Receivable Division.* Seperti memproses kenaikan tarif Iuran Pemeliharaan Lingkungan, memperbaiki luas tanah yang salah terinput sistem, melakukan perubahan unit kavling menjadi rumah yang akan berhubungan dengan tagihan yang akan dibayarkan, perbaikan ganti nama pada *virtual account* dan pembuatan laporan terkait Iuran Pemeliharaan Lingkungan.

Penulis mengurus kenaikan tarif Iuran Pemeliharaan Lingkungan yang dimana dimasukan secara manual dari semua cluster residensial baik kavling ataupun rumah serta catatan-catatan khusus seperti rumah pemilik pekerja yang mendapatkan discount itu juga penulis masukan tarif

terbarunnya. Tarif naik setahun sekali sehingga ketika waktu kenaikan semua jenis dan tipe residensial akan diberikan surat melalui pengurus kawasan. Sehingga bagian account receivable hanya memperbaiki tarif saja untuk dikeluarkan ketika pembuatan tagihan bulan berikutnya. Ketika sudah selesai akan dilaporkan ke bagian *Finance and Accounting Head* untuk dicek kembali dan disampikan ke penulis ketika ada kesalahan dalam memasukan angka atau keliru dalam proses kenaikan tarif.

Penulis juga memperbaiki luas tanah, dimana ada permintaan ketika tagihan surat tunggakan dan rincian tagihan sudah sampai kepada pemilik, ketika diterlusuri ada kesalah pada sistem sehingga penulis perlu mengirimkan email serta menginformasi melalui *Whatsapp Estate* kepada *IT Division*. Ketika sudah di berikan *feedback* penulis akan meperbaiki berdasarkan langkah-langakah yang diberikan *IT Division,* tidak lupa mengirimkan kembali setalah perbaikan. Bila ada permintaan kembali seperti perbedaan catat di arsip *CRM Management* maka harus diperbaiki oleh penulis.

Penulis juga mengerjakan ketika ada permintaan perubahan tagihan dari kavling ke rumah, nantinya nominal akan berbeda ketika dibuatkan tagihan. Prosesnya akan dilakukan menggunakan sistem serta arahan seperti unit apa yang akan di rubah.

Penulis juga membantu ketika bagian *Cashier* terlewat dalam pergantian nama pada *virtual account* ketika proses ganti nama setelah pengalihan hak. Ganti nama sendiri merupakan proses yang konfirmasi bukti pembayaran serta dokumen KTP dan NPWP serta akte jual beli atau sertifikat yang menunjukan kepemelikan sudah berganti atas unit tersebut secara lengkap. Setelah konfirmasi dokumen jika melalui *Whatsapp Estate* maka akan dicetak fisik dan diteruskan ke bagian kasir, begitu pun dengan bukti pembayaran akan diterukan ke bagian *Accounting Audit Division*. Ketika proses terdapat perbincangan melalui *Whatsapp Estate* akan

diinformasikan bahwa dapat dicek kembali bulan depan ketika dibayarkan melalui *virtual account*.

Terakhir, pembuatan laporan yang berhubungan dengan bagian *Collection* juga menjadi salah satu fungsi penulis. Salah satu contoh dalam penarikan data tunggakan dalam satu klaster residensial ataupun kesuluruhan, total tunggakannya pun akan terlihat dan data tersebut yang akan disampaikan dalam bentuk kertas cetak fisik. Selain itu penulis membuat laporan berdasarkan 1 klaster untuk mengetahui ketika Iuran Pemeliharaan dibayarkan keseluruhan akan mendapatkan pemasukan berapa besar.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Dalam menjalankan prkatik kerja magang di PT Alfa Goldland Realty bagian *Collection* di department *Finance & Accounting,* terdapat 1 kendala yang penulis hadapi sebagai berikut

3.3.1 Complain *customer* terkait Iuran Pemeliharaan Lingkungan (IPL)

Beberapa *customer* beberapa kali komplain mengapa IPL ada kenaikan yang tinggi sehingga menjadi mahal, namun pada kenyataannya banyak juga pemilik unit yang tidak melaporkan ketika unit sudah berubah menjadi rumah. Sehingga ketika ada kenaikan yang menaikan tarif IPL dan ditemukan kavling sudah menjadi rumah, maka tarif menjadi naik berkali-kali lipat. Ketika dijelaskan kepada *customer* banyak celah yang pada akhirnya permasalahan bisa menjadi panjang.

3.3.2 Perbedaan nama pemilik dikarenakan perbedaan sistem dengan *CRM Department*

Kendala lain ditemukan ketika sistem yang digunakan *Account Receivable* dan *CRM Departmet* berbeda. Sehingga unit yang sudah berpindah kepemilikan tidak otomatis berubah pada sistem *Alam Sutera Billing Management* yang digunakan untuk melayani permintaan tagihan.

Sedangkan sistem *Alam Sutera (?)* yang digunakan *CRM Department* lebih terbaru, ketika *Account Receivable* mau melakukan penagihan tunggakan bisa terjadi kesalaha kirim surat alamat yang dapat mengganggu pemilik sebelumnya dan citra perusahaan dikarenakan kurang teliti dalam menjalankan tugas.

3.3.2 SOP surat peringatan iuran pemeliharaan lingkungan dan air bersih

Pada surat peringatan dibagi menjadi tiga yang menjelaskan 1,2 dan 3 menerangkan berapa bulan tagihan tidak terbayar. Contoh surat peringatan 1 menjelaskan terdapat 1 bulan tagihan yang belum dibayarkan begitupun surat peringatan 2 dan 3 sejalan dengan jumlah bulan yang belum dibayarkan. Biasanya surat peringatan dikirimkan per tanggal 28 setiap bulan ke masing-masing unit namun data ditarik sebelum tanggal 28. Permasalahan muncul ketika sudah dibayarkan sebelum tanggal 27 dan bagian *Cashier* sudah melalukan penarikan data di tanggal 26 maka data otomatis belum diperbaharui. Ketika pemilik menerima surat peringatan namun sudah dibayarkan, *customer* bisa komplain dan datang ke kantor *estate* untuk diberikan kejelasan kenapa surat tersebut dapat diterima.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

3.4.1 Menggunakan data lapangan bagian *CRM Mangement* dan sistem deposit di ASBM

Setelah beberapa kali kasus komplain kenaikan tarif diakibatkan belum ada sistem yang menaungi data riil status unit. Bagian *Collection* menetapkan status unit berdasarkan data lapangan yang terbaru baru yang dimiliki *CRM Staff.* Ketika status unit "bangunan" akan dibandingkan dengan sistem ASBM dengan melihat apakah ada "jaminan deposit" jika ada melihat itu 2 tahun yang lalu dapat memungkinkan unit sudah menjadi rumah. Langkah selanjutnya ditanyakan ke *customer* apakah unit sudah menjadi rumah atau belum dan berdasarkan jawaban *customer* untuk

penetapan biaya Iuran Pemeliharaan Lingkungan. Ketika "jaminan deposit" sudah lebih dari 5 tahun dan data *CRM Staff* merupakan bangunan maka dipastikan sudah menjadi rumah dalam penetapan biaya Iuran Pemeliharaan Lingkungan. Terakhir bila "jaminan deposit" masih kurang dari 1 tahun meskipun status unit pada data *CRM Staff* ialah rumah maka tetap menggunakan Iuran Pemeliharaan Lingkungan unit kavling bukan rumah.

Komplain pun dapat diatasi serta tidak memimbulkan permasalahan yang berlarut-larut dalam internal perusahaan. Namun diatasi pun menggunakan data yang sah serta sesuai obserasi lapangan dan histori pembayaran pada sistem yang dilakukan unit.

3.4.2 Memberikan akses untuk kedua sistem agar dapat menjalankan tugas dengan maksimal

Perusahaan memberikan akses *Alam Sutera Billing Management* dan *Alam Sutera Smart Apps* agar dengan data pemilik terbaru semisal setelah pengalihan hak unit. Nantinya dapat menimalisir terjadi salah alamat ketika melakukan pengiriman tunggakan dan hasilnya pun dapat menguntungkan perusahaan ketika melakukan proses pembayaran atas tunggakan guna memperkecil piutang perusahaan.

3.4.3 Penyelesaiaan surat peringatan dalam 2 hari kerja

Dengan penetapan standar operasional prosedur yang ditentukan bersama serta disarankan dapat memenuhi pengerjaan surat peringatan selama 2 hari beserta pendistribusi. Maka yang mengerjakan tidak hanya 1 atau 2 divisi saja, dapat dibantu oleh bagian *Audit Accounting Division* dalam melunaskan tagihan pada sistem agar data untuk surat peringatan merupakan yang terbaru. Selain itu surat peringatan diberikan catatan bahwa data diambil jam serta tanggal data ditarik untuk dijadikan surat peringatan. Pendistribusian pun juga dilakukan keesokan harinya agar surat dapat diterima dengan cepat dan tidak menimbulkan keluhan dari *Customer*

atas tagihan yang belum terbayarkan. Nantinya ketika ada komplain perusahaan dapat mengacu pada data jam dan tanggal pada surat peringatan.