



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Profil Perusahaan

PT Data Citra Mandiri (DCM) adalah salah satu dari sembilan anak perusahaan dari Erajaya Group. Erajaya Group adalah distributor dan retailer gadget terdepan di Indonesia yang menyediakan produk-produk *mobile communication* seperti *smartphone, handset, tablet, sim card, accessories*, operator seluler, dan jasa servis. Lingkup pasar dari Erajaya meliputi seluruh bagian Indonesia, mulai dari Jawa, Sumatera, Bali, hingga ke Indonesia Timur, termasuk Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Unit-unit bisnis dari Erajaya Group adalah sebagai berikut:

##### 1. PT Erajaya Swasembada Tbk.

PT Erajaya Swasembada Tbk. merupakan perusahaan utama Erajaya Group yang menjadi importir dari sebagian besar merk yang diperdagangkan oleh Erajaya Group, sekaligus sebagai distributor produk merk Nokia di Indonesia.

##### 2. PT Teletama Artha Mandiri (TAM)

PT Teletama Artha Mandiri (TAM) didirikan pada tahun 2004 sebagai perusahaan distributor yang berkonsentrasi pada distribusi telepon selular di

Indonesia. Sejak awal berdiri , perusahaan bergerak sebagai distributor utama perangkat merk Sony Ericsson dan distributor tunggal untuk perangkat merk Samsung dan BlackBerry. Jaringan distribusi perusahaan tersebar di seluruh Indonesia dengan konsentrasi utama di Pulau Jawa, Sumatera, dan Kalimantan. PT TAM mencakupi 2.093 *wholesaler* dan *retailer* di seluruh Indonesia dengan 20 kantor cabang.

### **3. PT Sinar Eka Selaras (SES)**

PT Sinar Eka Selaras (SES) adalah distributor tunggal untuk Dell Streak di Indonesia sejak tahun 2010. Pada tahun 2011, PT SES menjadi distributor daerah Dell Streak untuk region Asia-Pasifik. Bermitra dengan PT XL AXIATA, Erafone, dan banyak lainnya, PT SES juga melakukan impor dan pendistribusian produk Apple di Indonesia.

### **4. PT Erafone Artha Retailindo (Erafone)**

Didirikan di Jakarta pada bulan Agustus 2002. Erafone memulai usahanya membuka gerai ritel yang menawarkan ponsel dan aksesoris merk Nokia. Pada tahun 2004, Erafone menjadi distributor ritel resmi untuk merk Sony Ericsson dan Samsung pada akhir 2005. Saat ini, Erafone menjual berbagai macam *handphone*, *gadget*, *notebook*, dan aksesoris dengan berbagai merk yang diperdagangkan oleh Erajaya Group. Erafone berkomitmen untuk terus menerus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi Indonesia. Komitmennya didukung dengan memberikan nilai tambah, kualitas dan

layanan profesional kepada pelanggannya di 230 *outlet* Erafone dan kantor cabang di 18 lokasi strategis di Jabodetabek dan kota-kota besar lainnya di seluruh Indonesia.

#### **5. PT Data Citra Mandiri (DCM)**

PT Data Citra Mandiri (DCM) adalah Apple Premium Reseller di Indonesia, yang mengkhususkan diri dalam berbagai produk merk Apple, beserta *software* dan aksesorisnya. Dengan dilengkapi *Apple Authorized Service Provider* dan *Apple Authorized Training Center*, PT DCM menjanjikan pengalaman *one-stop digital lifestyle store* untuk produk merk Apple dengan *brand store* “iBox”.

#### **6. PT Multimedia Selular (MMS)**

PT MMS merupakan distributor resmi untuk operator Indosat yang memiliki cabang di Jakarta, Bekasi, Pekanbaru, Lampung, Sintang, Putusibau, Balikpapan, Surabaya, Gresik, Sengkang, dan Papua.

#### **7. PT Data Media Telekomunikasi (DMT)**

PT Data Media Telekomunikasi (DMT) adalah distributor untuk operator XL di Tasikmalaya dan Ciamis, distributor operator Axis di Bandung, dan distributor operator Esia di Bandung dan Surabaya.

## 8. PT Prakarsa Prima Sentosa (PPS)

PT Prakarsa Prima Sentosa (PPS) adalah portal elektronik Erajaya Group untuk *voucher* operator seluler dan *voucher* isi ulang games. PPS telah membentuk koneksi dan layanan dengan ratusan perusahaan ritel dan komunitas masyarakat, termasuk Erafone, AMX, Gramedia, Nadhatul Ulama dan perusahaan besar lainnya.

## 9. PT Dinamika Agung

PT Dinamika Agung merupakan perusahaan yang mengelola sumber daya manusia yang bersifat non-tetap, seperti *Sales Promotion Staff*, *Internship*, dan kurir, di seluruh unit bisnis Erajaya Group.

PT Data Citra Mandiri beroperasi sejak tanggal 1 Agustus 2012. Sebelumnya, pada Mei 2012 PT DCM mengakuisisi jaringan bisnis merk “iBox” dari *Grandoff International Ltd Singapore* dan PT Hidup Gaya Digital (sumber: [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) ). iBox merupakan *premium reseller* produk-produk resmi dengan Brand “**Apple**”, seperti iPhone, iPad, iPod, MacBook, iMac, dan berbagai aksesoris pelengkap. iBox menawarkan konsep *one-stop Apple digital lifestyle shopping experience*, dimana konsumen dapat menikmati pengalaman berbelanja yang interaktif dengan dapat langsung melihat dan mencoba langsung produk-produk Apple.

Visi dan Misi dari PT DCM mengacu pada Visi dan Misi dari Erajaya Group, yaitu sebagai berikut:

**Visi**

“Menyediakan perangkat bergerak (*mobile products*) dan solusi untuk meningkatkan kualitas dan gaya hidup.”

**Misi**

“Menjadi perusahaan terdepan di bidang distribusi yang memiliki akses langsung kepada konsumen dan retailer secara terintegrasi, yang menyediakan rangkaian lengkap perangkat bergerak (*mobile products*) dan solusi.”



**Gambar 2.1.1. Visi dan Misi Erajaya Group**

*(sumber: Internal)*

## Nilai-Nilai Luhur Erajaya Group:

- **Integritas**
  - Mengedepankan kejujuran, akuntabilitas, dan tanggung jawab dalam berurusan dengan semua pemangku kepentingan (*Stakeholder*)
- **Dinamis dan Inovatif**
  - Cepat beradaptasi terhadap perubahan dan perkembangan dunia bisnis
  - Cepat mencari solusi yang tepat dan kreatif
- **Menghormati Sesama**
  - Menghargai dan menghormati sesama individu
  - Menciptakan kerjasama dan lingkungan kerja yang baik
- **Orientasi pada Pelanggan**
  - Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik
- **Belajar Tanpa Batas**
  - Terus mempelajari hal-hal baru untuk mengembangkan diri

UMMN



**Gambar 2.1.2. Nilai-Nilai Luhur Erajaya Group**

*(sumber: Internal)*

Per Oktober 2014, *outlet* iBox di seluruh Indonesia sudah mencapai 39 *outlet*, yang tersebar di pulau Jawa, Sumatera, Bali, dan Sulawesi. Pada periode-periode tertentu, PT DCM juga membuka *booth exhibition* di berbagai acara tahunan, seperti pada *event* Jakarta Fair, Festival Komputer Indonesia, Indocomtech, dan Ultifortech. Selain itu, PT DCM merupakan satu-satunya perusahaan yang memegang lisensi resmi untuk layanan servis produk-produk Apple (*Apple Authorised Service Provider*) di Indonesia. *Outlet* yang melayani *service* resmi antara lain iBox Summarecon Mall Serpong, iBox Mall Kelapa Gading, iBox Menteng Central, iBox Ratu Plaza, iBox Dago Bandung, dan iBox Plaza Marina Surabaya.



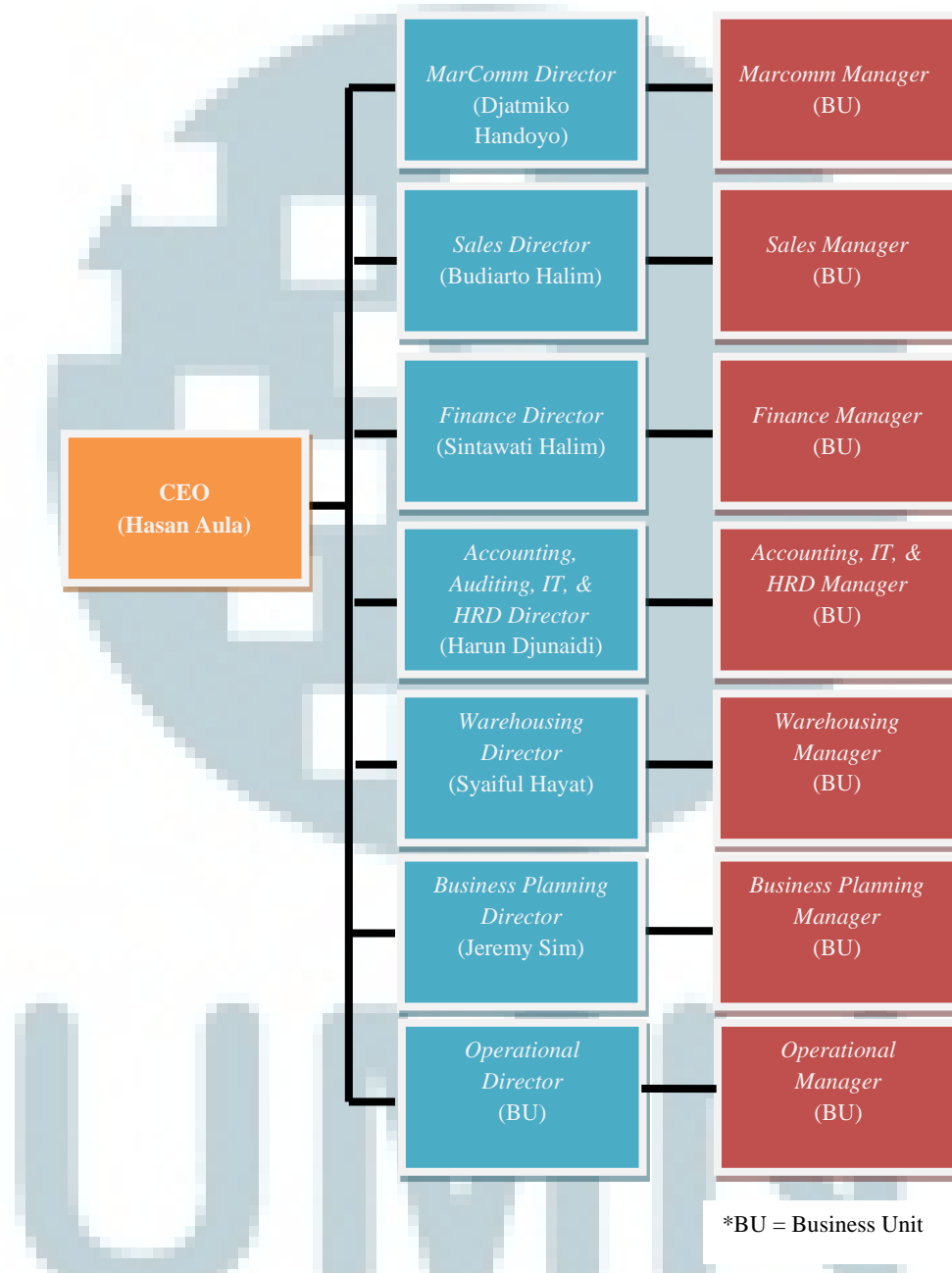
Jabodetabek		Luar Jabodetabek	
No.	Retail Outlet	No.	Retail Outlet
1	iBox Plaza Indonesia	26	iBox Dago Bandung
2	iBox Senayan City	27	iBox Istana Plaza Bandung
3	iBox Mall Kelapa Gading 3	28	iBox Ahmad Yani Makassar
4	iBox Ratu Plaza	29	iBox Mall Ratu Indah Makassar
5	iBox Gandaria City	30	iBox Cirebon Superblock
6	iBox Central Park	31	iBox Grage Mall Cirebon
7	iBox Mall of Indonesia	32	iBox The Park Mall Solo
8	iBox Lippo Mall Kemang	33	iBox Plasa Marina Surabaya
9	iBox Pondok Indah Mall 1	34	iBox WTC Surabaya
10	iBox Grand Indonesia	35	iBox Teuku Umar Bali
11	iBox Cilandak Town Square	36	iBox Lippo Mall Kuta
12	iBox Summarecon Mall Serpong 2	37	iBox Medan Focal Point
13	iBox Kota Kasablanka	38	iBox Lippo Mall Medan
14	iBox Menteng Central	39	iBox Palembang Icon
15	iBox Summarecon Mall Bekasi		
16	iBox Grand Galaxy Park Bekasi	Apple Authorised Service Provider	
17	iBox Metropolitan Mall Bekasi	No	AASP
18	iBox Baywalk Mall Pluit	1	AASP Menteng Central
19	iBox Bintaro Plaza	2	AASP Mall Kelapa Gading 3
20	iBox Mangga Dua Mall	3	AASP Summarecon Mall Serpong 2
21	iBox Botani Square Bogor	4	AASP Ratu Plaza
22	iBox Plaza Atrium	5	AASP Dago Bandung
23	iBox Univ. Binus Kampus Anggrek	6	AASP Plasa Marina Surabaya
24	Click Ratu Plaza		
25	Exhibition Serpong Digital Center		

**Tabel 2.1.1. Daftar Outlet-Outlet iBox per Oktober 2014**

(sumber: [www.ibox.co.id](http://www.ibox.co.id))

## 2.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini struktur organisasi dari Erajaya Group

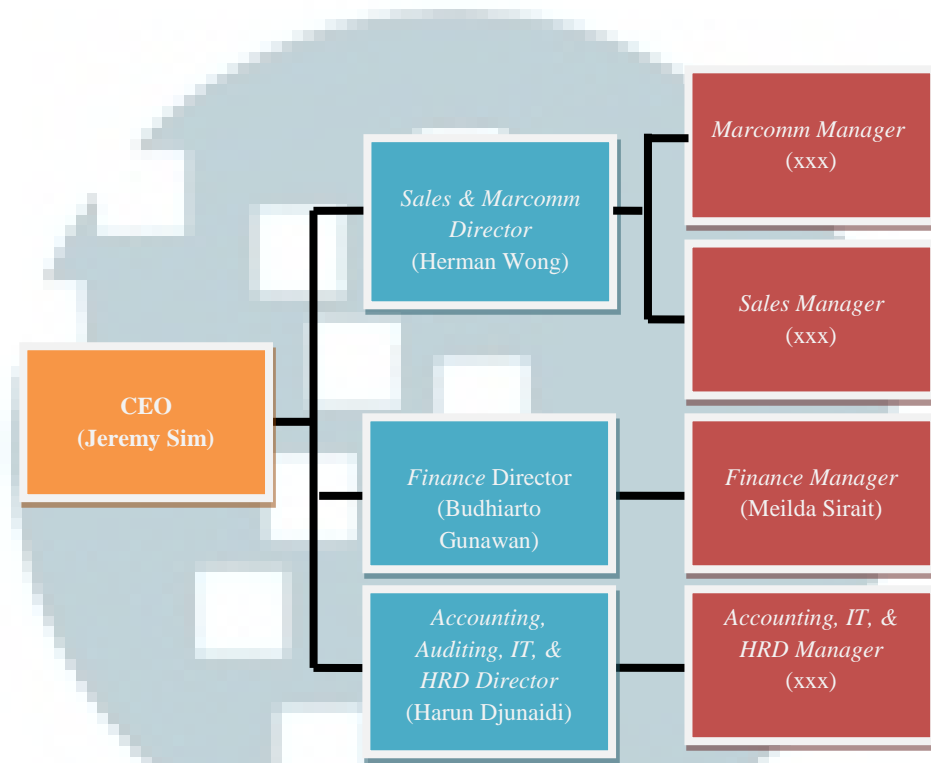


**Gambar 2.2.1. Struktur Organisasi Erajaya Group**

*(sumber: Internal)*

Setiap *Business Unit* juga memiliki struktur organisasi tersendiri.

Struktur Organisasi dari PT Data Citra Mandiri adalah sebagai berikut.



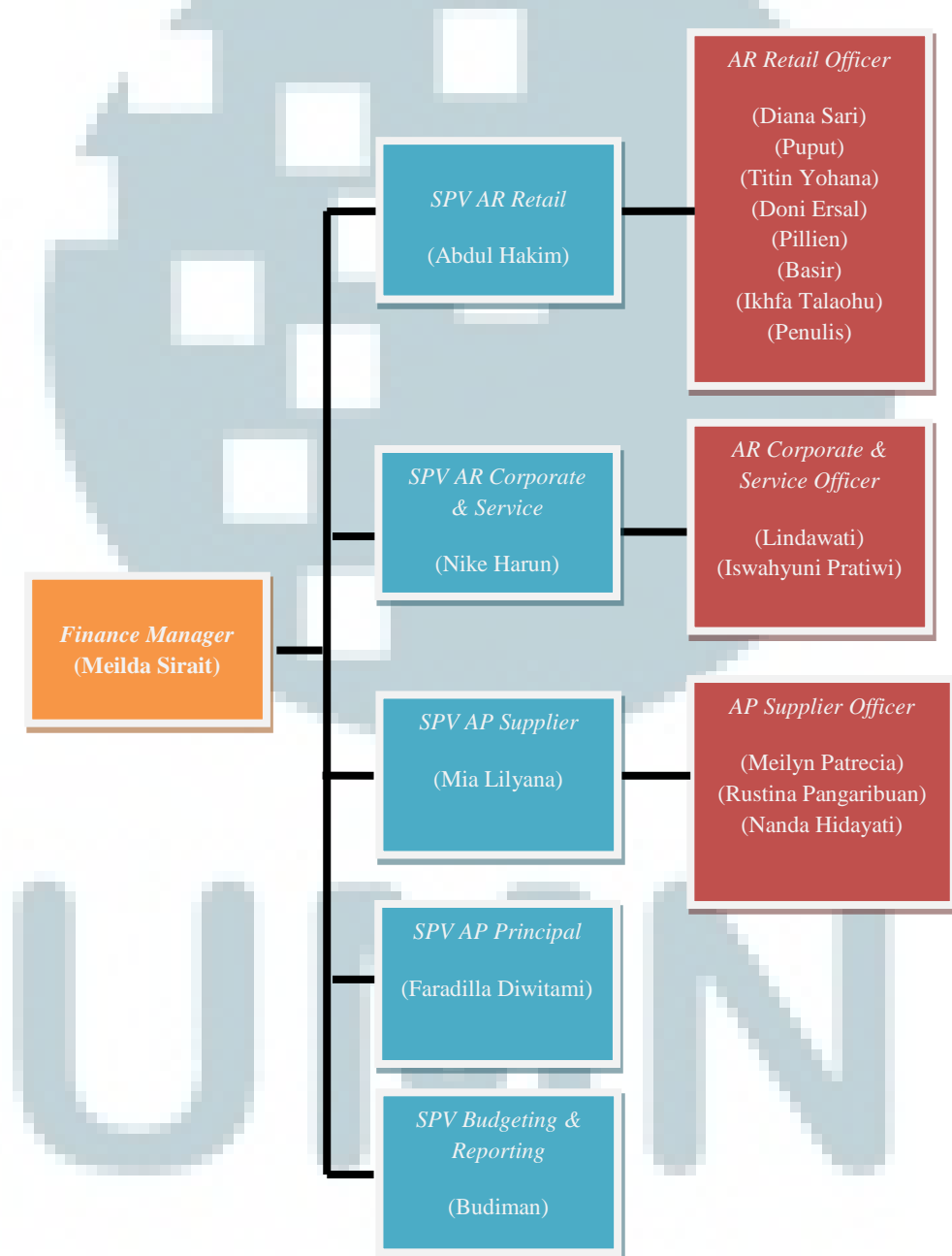
**Gambar 2.2.2. Struktur Organisasi PT Data Citra Mandiri**

*(sumber: Internal)*

UMMN

### 2.3. Gambaran Umum Divisi *Finance* PT Data Citra Mandiri

Divisi *Finance* bertanggung jawab terhadap seluruh penggunaan biaya operasional perusahaan untuk seluruh divisi dan pemasukan yang berasal dari penjualan produk dan jasa.



**Gambar 2.3.1. Struktur Divisi *Finance* PT Data Citra Mandiri**

*(sumber: Internal)*

Divisi *Finance* pada PT Data Citra Mandiri dibagi menjadi 5 bagian, yaitu *Account receivable Retail Team*, *Account receivable Corporate & Service Team*, *Account Payable Supplier Team*, *Account Payable Principal Team*, dan *Budgeting & Reporting Team*.

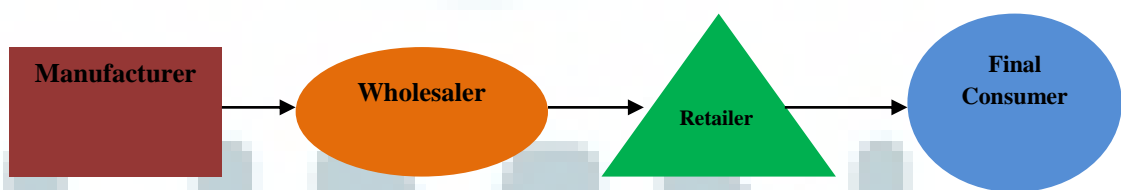
*Retail Account receivable Team* bertanggung jawab untuk mengelola seluruh pemasukan yang berasal dari penjualan produk dari *outlet-outlet* retail. *Account receivable Corporate & Service Team* mengelola seluruh pemasukan yang berasal dari jasa servis, *corporate*, dan pendapatan lain-lain. *Account Payable Supplier Team* dipercaya untuk mengelola pembayaran-pembayaran kepada *supply chain*. *Account receivable Principal Team* bertanggung jawab untuk mengelola pembayaran-pembayaran umum yang dilakukan perusahaan kepada non-supplier. *Team Budget & Reporting* memiliki tugas untuk merencanakan anggaran, mengontrol, serta memberikan laporan keuangan yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.

Divisi *Finance* PT Data Citra Mandiri berkoordinasi dengan seluruh divisi lainnya dalam perusahaan, karena setiap dana yang keluar masuk perusahaan harus melalui divisi *Finance*. Selain itu, divisi ini juga berkoordinasi dengan kantor Pusat Erajaya Group yang terletak di Jl.Gedong Panjang No. 29-31, Tambora, Jakarta Barat.

## 2.4. Tinjauan Pustaka

### 2.4.1. Manajemen Retail

Aktivitas bisnis dapat dilakukan melalui berbagai macam cara, salah satunya adalah bisnis retail. Menurut Berman (2010), *Retailing encompasses the business activities involved in selling goods and services to consumers for their personal, family, or household use. It includes every sale to the final consumer-ranging from cars to apparel to meals at restaurants to movie tickets. Retailing is the last stage in the distribution process.* Retailing adalah aktivitas bisnis yang menjual barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi, keluarga, maupun rumah tangga konsumen. Termasuk di dalamnya adalah semua penjualan ke konsumen akhir. Retail adalah tahap terakhir dalam proses distribusi sebelum mencapai konsumen akhir.



Gambar 2.4.1.1. Channel of Distribution

(sumber: Berman, *Retail Management: A Strategic Approach 11<sup>th</sup> ed*)

### 2.4.2. Bentuk-Bentuk Institusi Retail

Institusi yang melakukan bisnis retail memiliki berbagai macam bentuk dan mempengaruhi bagaimana bisnis itu berjalan. Berman

(2011;102) menyebutkan institusi retail dapat dikelompokkan berdasarkan tiga kategori, yaitu kepemilikan (*ownership*), *store-based strategy*, dan *nonstore-based strategy*. Menurut *ownership*, institusi retail diklasifikasikan berdasarkan sistem kepemilikan *store*. Menurut *Store-based strategy*, institusi retail dikelompokkan berdasarkan kombinasi antara strategi lokasi *store*, prosedur operasi, jenis produk/jasa yang ditawarkan, penentuan harga, *store-atmosphere*, *customer services*, dan metode promosi. Menurut *Nonstore-based strategy*, institusi retail dikelompokkan berdasarkan *channel* penjualannya selain melalui toko.

Menurut kepemilikannya, institusi retail dapat dikelompokkan menjadi:

- *Independent*
- *chain*
- *franchise*
- *Leased department*
- *Vertical marketing system*
- *consumer cooperative*

Menurut *store-based strategy*, institusi retail dapat dikelompokkan menjadi:

- *Convenience store*
- *Conventional supermarket*
- *Food-based superstore*

- *Combination store*
- *Box (limited-line) store*
- *Warehouse store*
- *Specialty store*
- *Variety store*
- *Traditional department store*
- *Full-line discount store*
- *Off-price chain*
- *Factory outlet*
- *Membership club*
- *Flea market*

Menurut *Nonstore-based strategy*, institusi retail dibagi menjadi:

- *Direct marketing*
- *Direct selling*
- *Vending machine*
- *World Wide Web*
- *Other emerging retail format*

### **2.4.3. Pengertian Piutang**

Sumber pemasukan utama dari perusahaan retail adalah dari penjualan. Penjualan dapat dilakukan secara tunai maupun kredit. Penjualan yang telah dilakukan namun belum menghasilkan penerimaan



kas dicatat sebagai piutang dagang. Menurut Weygandt, Kimmel, Kieso (2013:368), *“Receivables are claims that are expected to be collected in cash.”*. Piutang adalah klaim yang diharapkan dapat diterima kemudian dalam bentuk kas. Sedangkan menurut Slamet Sugiri, (2009 : 43), *“Piutang adalah tagihan yang ditujukan baik itu kepada individu-individu maupun kepada perusahaan lain yang akan diterima dalam bentuk kas.”*.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa piutang adalah dana perusahaan pada perorangan atau perusahaan lainnya sebagai konsekuensi penjualan dalam bentuk kredit atau pinjaman yang diberikan yang pada akhir periode dana tersebut kemudian dapat dicairkan dalam bentuk kas.

#### **2.4.4. Jenis-Jenis Piutang**

Menurut Sugiri (2009), pada umumnya piutang diklasifikasikan menjadi tiga jenis.

##### **a. Piutang dagang / piutang usaha**

Piutang dagang terjadi karena adanya transaksi penjualan secara kredit kepada pihak lain/perusahaan lain. Piutang dagang adalah tagihan kepada pelanggan yang sifatnya terbuka, dalam arti bahwa tagihan ini tidak disertai instrument kredit. Piutang dagang berasal dari penjualan barang dagangan dan jasa secara kredit dalam operasi usaha normal

#### b. Piutang wesel

Piutang wesel adalah klaim yang dibuktikan dengan instrument kredit secara formal. Instrument kredit ini mesyaratkan debitor untuk membayar dimasa yang akan datang pada tanggal yang sudah ditentukan misalnya minimal 60 hari setelah tanggal penandatanganan wesel. Piutang wesel merupakan janji tertulis yang dibuat oleh pihak debitor (yang berutang) kepada pihak kreditor (yang memberi utang) untuk membayar sejumlah uang seperti yang tertera dalam surat janji tersebut pada waktu yang telah ditentukan dimasa yang akan datang. Jangka waktu piutang wesel pada umumnya paling sedikit 60 hari.

#### c. Piutang lain-lain

Piutang lain-lain meliputi piutang non usaha seperti pinjaman kepada pejabat perusahaan, pinjaman kepada karyawan maupun pinjaman kepada pihak lain yang tidak berkaitan dengan usaha Piutang lain-lain terdiri atas macam-macam tagihan yang tidak termasuk dalam piutang dagang maupun piutang wesel.

### **2.4.5. Manfaat Penjualan Kredit**

Menurut Gitosudarmo dan Basri yang dikutip dari penelitian Sharon (2013) mengatakan bahwa piutang adalah aktiva atau kekayaan perusahaan yang timbul sebagai akibat dari dilaksanakannya kebijakan penjualan kredit.

Kebijakan penjualan kredit dapat menimbulkan keuntungan-keuntungan bagi perusahaan dalam bentuk:

- 1) Kenaikan hasil penjualan.
- 2) Kenaikan laba.

Hal ini adalah sebagai akibat dari kenaikan dalam hasil penjualan yang dapat menimbulkan kenaikan pada laba perusahaan.

- 3) Memenangkan persaingan.

Dalam dunia bisnis saat ini, hampir semua perusahaan melaksanakan politik penjualan kredit. Oleh karena itu, untuk menjaga posisi perusahaan di dalam persaingan maka politik penjualan kredit harus dilakukan jika tidak ingin merosot dalam posisi persaingan di pasar. Kebijakan penjualan kredit yang agresif dapat merangsang minat calon konsumen untuk memakai dan menikmati kegunaan barang yang dibelinya tanpa harus mengeluarkan uang yang besar pada saat membeli, sehingga pembeli dapat menikmati sekarang dengan pembayaran di kemudian hari.

#### **2.4.6. Penagihan Piutang**

Maya (2005) menjabarkan ,ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk meningkatkan penagihan terhadap piutang. Penagihan yang paling murah yaitu melalui telepon dan surat.

Teknik-teknik penagihan diantaranya:

- a. Dikirim surat
- b. Ditelepon
- c. Didatangi
- d. Menggunakan agen / orang lain (*debt collector*)

Perusahaan dapat menggunakan orang atau Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN) untuk melakukan penagihan.

- e. Tindakan secara hukum atau tuntutan secara perdata

#### **2.4.7. Retur Penjualan**

Dalam dunia perdagangan, tidak semua barang yang dikirimkan atau dijual ke konsumen diterima dengan baik. Barang yang dijual ada kalanya dikembalikan oleh pembeli karena barangnya rusak atau tidak sesuai pesanan. Menurut Hongren et al yang dikutip dari penelitian Johan, Valencia (2013), retur adalah berkurangnya piutang penjual atas pengembalian barang dagangan dari pelanggan atau dari pemberian pengurangan penjualan terhadap jumlah yang terutang pada pihak penjual (piutang).