

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia pertokoan di Indonesia semakin berkembang dengan banyaknya pusat perbelanjaan di kota-kota. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat Indonesia yang nyaman untuk membuka usaha sendiri baik dagang maupun jasa. Dengan semakin banyaknya dibangun pusat perbelanjaan maka masyarakat semakin difasilitasi untuk bisa membuka usaha, selain itu pusat perbelanjaan juga menjadi tempat yang paling sering dikunjungi oleh masyarakat, karena tempat dan fasilitas yang nyaman membuat orang merasa betah disana, hal ini juga membuat pusat perbelanjaan sebagai tempat perputaran uang paling cepat setiap harinya. Tidak dipungkiri pusat perbelanjaan atau yang sering disebut dengan *mall* menjadi tempat tujuan utama setiap orang yang ingin mencari hiburan meskipun hanya untuk jalan-jalan. Dengan semakin maraknya pusat perbelanjaan di kota-kota, salah satunya di kota Surabaya maka membuat banyak *mall* satu dengan yang lainnya bersaing baik dalam hal pelayanan, fasilitas, maupun jumlah pengunjung yang datang, hal ini membuat setiap *mall* semakin berinovasi dan semakin memperbaiki setiap kekurangan yang ada. Hal ini merupakan tugas dari manajemen untuk berpikir

dan mengatur kegiatan operasional perusahaan agar semua berjalan dengan baik dan lancar. Diperlukan manajemen yang baik dalam mengelola sebuah mall, karena kegiatan yang berlangsung di *mall* dilakukan setiap hari sehingga pengelolaan penting dilakukan untuk menunjang kegiatan berjalan dengan lancar setiap harinya.

Di mall terdapat toko dan *stand* yang disewakan dan dikelola oleh manajemen. Kondisi fisik dari toko maupun *stand* yang ada di *mall* merupakan tanggungjawab manajemen yang mengelola *mall* tersebut. Oleh sebab itu setiap orang yang menyewa atau memiliki toko dan *stand* di *mall* tersebut wajib untuk membayar biaya sewa maupun biaya lain sesuai kebijakan manajemen yang dianggarkan untuk perawatan dalam menunjang kondisi fisik dari toko maupun *stand* yang ada di *mall*. Terkait dengan itu *Mall City of Tomorrow* (Cito) merupakan tempat dimana penulis melakukan magang dan penelitian untuk tugas akhir.

Mall Cito merupakan *mall* yang cukup besar yang memiliki kurang lebih sekitar 1300 *stand* dan toko. Sejak awal dibangunnya *mall* cito, seluruh toko dan *stand* yang ada tidak seluruhnya dimiliki oleh Cito yang tergabung dalam *Group Lippo* melainkan ada toko yang sejak awal telah dibeli oleh investor. Hampir semua toko dan *stand* di *mall* Cito disewakan baik itu yang dimiliki oleh Cito maupun yang dimiliki investor. Kegiatan sewa tersebut menghasilkan

pendapatan sewa bagi pihak Cito. Pendapatan sewa tersebut merupakan biaya yang dikeluarkan para tenant untuk menyewa toko maupun *stand* selama masa kontrak. Pendapatan sewa ini diterima oleh pemilik toko maupun *stand*, yakni ada yang diterima investor ada pula yang diterima Cito sesuai dengan status kepemilikan toko. Selain itu ada biaya yang setiap bulannya wajib dibayarkan kepada pihak manajemen Cito yang mengelola semua toko dan *stand*, biaya tersebut disebut dengan biaya *service charge* dimana dalam biaya ini segala kebersihan, kerusakan, dan keamanan dari kondisi fisik toko dan *stand* menjadi tanggung jawab manajemen pengelola. Besarnya biaya *service charge* tiap toko dan *stand* berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan tiap toko dan *stand*. Selain biaya *service charge* terdapat biaya lain yang wajib dibayarkan oleh tenant kepada Cito yaitu biaya utilitas yang meliputi biaya listrik, biaya air dan biaya gas, namun tidak semua toko maupun *stand* memerlukan ketiganya, seluruhnya disesuaikan dengan kebutuhan toko dan *stand* masing-masing. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa biaya *service charge* merupakan salah satu pendapatan utama dari *mall* Cito karena merupakan biaya yang dibayarkan oleh semua tenant setiap bulannya. Namun pada kenyataannya biaya *service charge* tidak seluruhnya dibayar tepat waktu oleh tenant, banyak tenant yang memiliki tunggakan *service charge* beberapa bulan bahkan ada yang

memiliki tunggakan dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menyebabkan mall cito tidak dapat menerima pendapatan *service charge* tepat waktu. Pendapatan *service charge* yang belum diterima ini diakui sebagai piutang *service charge* atau piutang tenant. Manajemen melakukan pengelolaan atas piutang *service charge* hingga menjadi pendapatan *service charge*, mulai dari memberikan tagihan kepada tenant hingga menerima pelaporan pembayaran sesuai dengan rekening koran bank, manajemen Cito melakukan semua itu sesuai dengan pembagian tugas yang tertera dalam *SOP (Standard Operating Prosedure)*, sehingga manajemen bertanggungjawab penuh atas aliran kas masuk dan keluar dari pendapatan *service charge* tersebut.

Pengelolaan yang baik dari pihak manajemen diperlukan agar biaya *service charge* selalu dipastikan dibayar oleh tenant yang menyewa toko maupun *stand*. Hal ini diperlukan karena masih banyak piutang tenant yang belum dibayarkan oleh tenant dan bahkan terdapat piutang tenant yang sudah ada sejak beberapa tahun sebelumnya namun *stand* maupun toko masih beroperasi. Dalam pengecekan yang dilakukan dalam sejarah pembayaran *service charge* tenant, terdapat faktur yang belum dibayarkan oleh tenant namun dalam laporannya manajemen memberikan pembebasan *service charge*. Pembebasan *service charge* ini biasanya diajukan oleh tenant yang meminta pemberian pembebasan *service charge* kepada

pihak manajemen dan diberikan sesuai dengan kebijakan manajemen. Dalam hal ini piutang-piutang tersebut apabila semakin menumpuk akan menghambat manajemen dalam mengelola toko dan *stand* yang ada, karena yang bertanggungjawab terhadap segala fasilitas dan kondisi fisik toko dan *stand* adalah manajemen. Terkait dengan masalah ini penulis ingin melakukan analisis piutang tenant untuk menilai efisiensi dan efektivitas prosedur piutang tenant di *mall Cito*, apakah praktek yang dilakukan oleh manajemen terkait dengan kebijakan dan prosedur piutang tenant yang berlaku telah efektif dan efisien serta apabila terdapat kekurangan penulis dapat memberikan saran perbaikan terkait hal tersebut. Oleh karena itu penelitian dalam laporan magang ini dirasa perlu dan penting bagi manajemen *Cito* demi kemajuan dan perbaikan dalam melakukan pengelolaan terkait dengan piutang tenant.

1.2 Ruang Lingkup

Sehubungan dengan praktik kerja yang dilakukan adapun ruang lingkup penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Memeriksa seluruh piutang tenant apakah seluruhnya telah dicatat atautakah belum
2. Melakukan input jurnal terkait pembayaran *service charge* yang dilakukan oleh tenant
3. Memeriksa saldo rekening bank dan perusahaan apakah sudah sesuai dengan saldo yang ada pada rekening koran bank
4. Memeriksa dan mengarsip faktur tagihan *service charge* tenant
5. Menganalisis kegiatan operasional perusahaan terkait pengendalian piutang apakah sudah sesuai dengan SOP yang ada
6. Analisis Aging Schedule (umur piutang) sesuai kebijakan manajemen terkait dengan perlakuan manajemen terhadap piutang tenant apakah efektif dan efisien
7. Memberikan saran perbaikan terkait dengan pengendalian piutang tenant agar efektif dan efisien.

1.3 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat diadakannya magang adalah sebagai berikut:

a. **Manfaat Praktik:**

Bermanfaat untuk membantu perusahaan menemukan masalah dan juga memberikan usulan untuk penyelesaian masalah dan beberapa perubahan. Perusahaan dapat memanfaatkan temuan audit operasional untuk memperbaiki keadaan perusahaan.

b. **Manfaat Akademik:**

Peneliti dapat memperoleh tambahan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman, serta mengetahui jalannya penerapan audit operasional bagi Mall Cito. Peneliti lain juga dapat menjadikan temuan penelitian ini untuk penelitian sejenis /atau penelitian lanjutan.

1.4 Sistematika Penelitian

Pola penyusunan sistematika laporan magang ini merujuk pada pola penelitian ilmiah secara umum dengan susunan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, ruang lingkup, manfaat serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas variable penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi obyek penelitian, seluruh proses dan teknik analisis data hingga hasil dari pengujian seluruh hipotesis penelitian sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan dari keseluruhan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini. Selain itu juga menjelaskan apa saja keterbatasan dan saran untuk penelitian penelitian selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitiannya.