

## OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN TRANSAKSI PENGIRIMAN DAN PENERIMAAN UANG HARIAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. REMITEN INDONESIA

Sagung Oka Pradnyawati<sup>1,\*</sup>, Ni Komang Krishna Triratmani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: sagungoka@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat adalah dengan mengoptimalkan sistem pelayanannya, dan memaksimalkan sumber daya yang dimiliki. Western Union merupakan salah satu layanan yang memungkinkan anda untuk mengirimkan uang kepada penerima melalui suatu sistem yang sudah berbasis digital, Western Union merupakan salah satu diantara banyak layanan kirim dan terima uang secara cepat dan aman. Agar perusahaan mampu bersaing dari banyaknya saingan jasa kirim atau terima uang, karyawan harus selalu berperan aktif dalam kegiatan organisasi, serta perusahaan perlu mengoptimalkan sistem pelayanan dalam transaksi. Penggunaan media digitalisasi oleh manusia dalam membantu memberikan informasi merupakan hal yang menjadi keharusan dan kehidupan di era globalisasi ini, dengan adanya media sosial seperti, instagram, facebook, dan media sosial lainnya dapat sangat mudah untuk menjangkau informasi yang ada pada saat ini, dampak yang dihadapi dalam mengoptimalkan sistem pelayanan transaksi ini terungkap dari observasi di PT. Remiten Indonesia yaitu kurangnya pemahaman terkait prosedur dalam bertransaksi, jika pelaku bisnis memanfaatkan sosial media di dengan baik akan banyak konsumen yang mengetahui sistem dalam bertransaksi. Hasil kegiatan meliputi sosialisasi SOP dan edukasi terkait *scam* dan *fraud* serta promosi perusahaan melalui media sosial.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Scam, Fraud.

### ANALISIS SITUASI

Western Union merupakan sebuah layanan yang memungkinkan Anda untuk mengirimkan uang kepada penerima melalui suatu sistem yang sudah tertata berbasis digital. Kelebihan Western Union, yang pertama adalah pengiriman uang melalui layanan ini bisa dibidang sangat cepat dan mudah. Sistem transfer dana melalui western union menggunakan basis data digital dengan dukungan sistem informasi dan jaringan yang canggih. Ketika Anda melakukan pengiriman uang melalui layanan ini, maka dalam hitungan detik saja, uang yang Anda kirim sudah masuk ke penerima yang Anda tuju. Selain itu proses penggunaannya juga sangat mudah dan tidak perlu berbelit-belit mengurus berbagai persyaratan customer hanya perlu datang ke kantor Western Union, kemudian tunjukkan syarat-syarat kirim atau terima, maka Anda sudah bisa melakukan transaksi.

PT. REMITEN INDONESIA memilih Western Union sebagai produknya karena tingginya permintaan dari pasar terkait dengan jasa pengiriman uang yang efisien dari segi waktu maupun kemudahan dalam prosesnya. Terutama di Bali yang mana menjadi tujuan

pariwisata dan bisnis dari berbagai sector. Dan banyaknya naturalisasi dari perkawinan WNA dan WNI yang terjadi di Bali. Oleh karena itu prospek usaha jasa pengiriman uang sekarang ini cukup menjanjikan. *Western Union* merupakan sebuah layanan yang memungkinkan seseorang untuk mengirimkan uang kepada penerima melalui suatu sistem yang sudah tertata berbasis digital. Pengirim bisa mengirimkan uang melalui *Western Union* dengan melampirkan kartu identitas, dan tidak perlu membuat rekening bank atau yang lainnya.

*Western Union* merupakan satu diantara sekian banyak layanan kirim dan terima uang secara cepat dan aman. Kelebihan *western union* dibandingkan layanan lain seperti uraian diatas bisa menjadi alternatif yang menarik bagi Anda yang ingin melakukan transaksi kirim dan transfer uang lintas negara secara cepat dan aman.

Analisis situasi menunjukkan bahwa risiko kerja belum dipahami sepenuhnya oleh karyawan sehingga secara umum tidak semua karyawan memahami apa yang dimaksud dengan scam/fraud. SOP yang tersedia belum dipahami secara optimal dan terkait informasi mengenai mitra masih sangat minim sehingga masyarakat secara umum belum mengenal mitra.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan ditemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh PT. Remiten Indonesia diantaranya seperti:

1. Kurangnya pengetahuan umum mengenai fraud (penipuan) pada saat transaksi pengiriman dan penerimaan uang
2. Kurangnya pengetahuan terkait prosedur tata cara bertransaksi dalam pengiriman dan penerimaan uang
3. Kurangnya pemanfaatan media sosial sebagai media promosi

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang sedang dialami berikut beberapa solusi yang dapat diberikan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh PT. Remiten Indonesia sesuai dengan prioritas permasalahan sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelatihan, mengenai berbagai jenis-jenis penipuan, dan bagaimana langkah yang harus dilakukan selanjutnya jika customer service mendapati transaksi yang mencurigakan
- 2) Membantu memberikan informasi kepada customer terkait langkah apa saja yang harus mereka lakukan ketika ingin bertransaksi dan identitas seperti apa saja yang bisa digunakan untuk transaksi
- 3) Memberikan edukasi informasi tentang keuntungan penggunaan media sosial sebagai media promosi dan sumber informasi.

---

## **METODE PELAKSANAAN**

Langkah atau tahapan yang ditempuh dalam menjalankan program kerja ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Langkah awal yang dilakukan ialah observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi untuk menemukan apakah yang menjadi permasalahan.

b. Metode Perancangan Program Kerja

Setelah mendapat data atau informasi dari observasi yang dilakukan terkait permasalahan, langkah selanjutnya adalah membuat rancangan program kerja yang bisa menjadi solusi dalam permasalahan tersebut

c. Metode Pelaksanaan Program Kerja

Langkah-langkah pelaksanaan program kerja yaitu menginformasikan kepada karyawan sasaran bahwa akan diadakan pelatihan program pengiriman dan penerimaan uang, serta edukasi mengenai transaksi fraud, dan pemanfaatan social media

d. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud ialah pengumpulan dokumen, foto, atau video yang berkaitan selama kegiatan dimulai dari observasi, perancangan program kerja, dan pelaksanaan program kerja.

e. Metode Evaluasi

Langkah terakhir ialah meninjau hasil kinerja karyawan sasaran setelah diadakannya pelatihan program, edukasi dan pemanfaatan social media, yang tentunya diharapkan adanya peningkatan kinerja yang dihasilkan.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Optimalisasi sistem pelayanan transaksi pengiriman dan penerimaan uang harian customer service pada PT. Remiten Indonesia berdasarkan pengembangan edukasi dan pengarahannya melalui pelaksanaan program kerja terkait edukasi, memberikan informasi serta pemanfaatan sosial media telah berhasil dilakukan.

Faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini meliputi :

- 1) Dukungan penuh dari HRD dan SPV di PT. Remiten Indonesia.
- 2) Semangat dari karyawan yang turut mendukung kegiatan ini

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat, yaitu :

- 1) kurangnya pemahaman dalam program bertransaksi
- 2) beberapa konsumen yang masih minim dalam penggunaan media sosial

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Dari pembahasan yang sudah diuraikan, terdapat beberapa kesimpulan yang bisa penulis petik, diantaranya yaitu :

1. Dengan adanya program kerja yang mengedukasi tentang pentingnya pengetahuan terkait fraud (penipuan) dalam transaksi pengiriman/penerimaan uang. PT. Remiten Indonesia bisa memahami dan mempraktikannya dengan baik.
2. Dengan adanya program kerja melatih dan memberikan informasi terkait pengiriman/penerimaan uang, customer dapat mengetahui langkah-langkah atau prosedur ketika hendak ingin bertransaksi dan memperluas pengetahuan konsumen.
3. Dengan adanya program kerja melatih mengenai pemanfaatan media sosial sebagai alat untuk memperkenalkan program dan media promosi. PT. Remiten Indonesia dapat memperkenalkan usahanya.

Dari pembahasan yang sudah diuraikan, terdapat beberapa kesimpulan yang bisa penulis petik, diantaranya yaitu :

1. Lebih meningkatkan sosialisasi atau kerjasama antara pimpinan , pegawai, dan mahasiswa serta *customer*. Sehingga dengan demikian mampu menumbuhkan hubungan kekeluargaan yang harmonis dan baik.
2. Kedisiplinan dan tata tertib mesti lebih ditingkatkan agar dapat mencapai hasil dan tujuan yang sesuai dengan apa yang diharapkan.
3. Meningkatkan semangat dan etos kerja guna pencapaian kinerja yang lebih baik

## **DAFTAR PUSTAKA**

LPPM. (2024). Buku Panduan KKN Alternatif (KKN-A) . Denpasar: Unmas Denpasar.

Supeno, et all (2024) optimalisasi sistem dropship dalam jual beli online. <https://doi.org/10.69552/natuja.v3i2.2448>