

PENYUSUNAN SOP PENCATATAN TRANSAKSI NASABAH UNTUK MENINGKATKAN AKURASI DAN KETERTIBAN ADMINISTRASI DI LPD DESA ADAT DENPASAR

Ni Putu Lisa Ernawatiningsih^{1,*}, Wayan Ratih Vega Oktavia Dewi²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

Email: ernawatiningsih.lisa@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan di LPD Desa Adat Denpasar, sebuah lembaga keuangan berbasis adat yang menyediakan layanan simpan pinjam bagi masyarakat. Permasalahan utama yang dihadapi lembaga ini adalah belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur pencatatan transaksi nasabah di bagian pelayanan. Pencatatan masih dilakukan secara manual dan bergantung pada kebiasaan individu masing-masing petugas, sehingga berpotensi menimbulkan inkonsistensi, kesalahan pencatatan, dan ketidakteraturan administrasi. Oleh karena itu, program ini bertujuan untuk menyusun SOP pencatatan transaksi nasabah yang sistematis, sederhana, dan aplikatif guna meningkatkan akurasi data dan ketertiban pelayanan administrasi. Metode pelaksanaan meliputi observasi awal, perumusan alur kerja yang sesuai kondisi lapangan, penyusunan dokumen SOP, serta sosialisasi kepada staf terkait. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan tersusunnya dokumen SOP yang sesuai dengan kebutuhan operasional bagian pelayanan serta meningkatnya pemahaman petugas terhadap pentingnya prosedur baku dalam pencatatan transaksi. Diharapkan dengan implementasi SOP ini, LPD dapat memberikan pelayanan yang lebih tertib, profesional, dan akuntabel, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan berbasis adat tersebut.

Kata Kunci: LPD, SOP, transaksi, pelayanan

ANALISIS SITUASI

LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Denpasar merupakan lembaga keuangan adat yang berfungsi sebagai penyedia layanan simpan pinjam dan memiliki peran penting dalam mendukung stabilitas ekonomi masyarakat desa adat. Dalam operasionalnya, LPD ini melayani berbagai transaksi keuangan nasabah, mulai dari pembukaan rekening, penyetoran, penarikan, hingga pelunasan pinjaman. Namun, berdasarkan observasi awal dan komunikasi dengan pihak mitra, ditemukan bahwa pencatatan transaksi nasabah di bagian pelayanan masih dilakukan secara manual dan belum didukung dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang tertulis secara sistematis. Menurut Widiani & Sulindawati (2022) sistem pencatatan transaksi di LPD idealnya mengikuti tahapan yang terstandarisasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pencatatan, pemantauan, hingga pertanggungjawaban, sehingga penting untuk adanya prosedur yang baku dan terdokumentasi secara konsisten.

Ketidadaan SOP tertulis mengakibatkan terjadinya ketidakteraturan dalam proses pencatatan transaksi, perbedaan perlakuan antar petugas, dan potensi terjadinya

kesalahan administrasi. Selain itu, hal ini juga dapat menurunkan akurasi data dan efisiensi kerja, serta berisiko mengurangi kepercayaan nasabah terhadap profesionalisme lembaga (Simatupang, 2020). Dari sisi ekonomi dan bisnis, hal ini menjadi persoalan krusial karena menyangkut kredibilitas lembaga keuangan dalam mengelola dana masyarakat. Terlebih, LPD sebagai lembaga keuangan berbasis adat memiliki nilai kepercayaan yang sangat tinggi di masyarakat, sehingga kesalahan pencatatan bisa berdampak langsung pada reputasi lembaga.

Permasalahan ini menunjukkan perlunya penyusunan SOP pencatatan transaksi yang sistematis dan mudah dipahami oleh seluruh petugas di bagian pelayanan. Dengan adanya SOP, diharapkan proses pencatatan menjadi lebih akurat, efisien, dan seragam, sehingga mendukung ketertiban administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis situasi ini menjadi dasar penting dalam merancang program pengabdian masyarakat yang selaras dengan kebutuhan mitra dan memberikan kontribusi nyata dalam bidang tata kelola keuangan serta administrasi bisnis.

Selain itu, ketiadaan SOP juga menyulitkan proses pelatihan bagi petugas baru karena tidak ada pedoman baku yang bisa dijadikan acuan kerja. Akibatnya, setiap petugas cenderung memiliki cara kerja yang berbeda-beda, sehingga memunculkan ketidakkonsistensi dalam pencatatan transaksi. Dengan adanya SOP yang jelas dan terdokumentasi, proses transfer pengetahuan antarpetugas dapat berlangsung lebih cepat, terarah, dan meminimalkan risiko kesalahan yang sama terjadi berulang kali.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, LPD Desa Adat Denpasar menghadapi permasalahan dalam hal pencatatan transaksi nasabah yang belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Pencatatan masih dilakukan secara manual dan tidak seragam antar petugas, sehingga menimbulkan risiko ketidakteraturan administrasi, inkonsistensi data, serta potensi kesalahan pencatatan yang dapat memengaruhi akurasi dan efisiensi pelayanan kepada nasabah.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan di hadapi oleh LPD Desa Adat Denpasar, maka solusi yang dapat diberikan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah:

1. Melakukan sosialisasi kepada pimpinan dan staf LPD mengenai pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) pencatatan transaksi sebagai pedoman kerja untuk meningkatkan akurasi data, efisiensi pelayanan, dan ketertiban administrasi.
2. Melaksanakan diskusi bersama staf pelayanan untuk memetakan alur pencatatan transaksi yang selama ini berjalan, kemudian merumuskan SOP yang sistematis, sederhana, dan mudah diterapkan di lingkungan LPD.

3. Menyusun dokumen SOP pencatatan transaksi nasabah secara lengkap berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan staf, agar dapat menjadi pedoman tertulis yang jelas, praktis, dan konsisten bagi bagian pelayanan LPD.

METODE PELAKSANAAN

1. Observasi dan Pengumpulan Informasi

Kegiatan diawali dengan observasi langsung ke bagian pelayanan LPD Desa Adat Denpasar serta wawancara singkat dengan pimpinan dan staf. Tujuannya adalah untuk memahami alur pencatatan transaksi yang sedang berjalan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam administrasi transaksi nasabah.

2. Pemetaan Alur dan Penyusunan SOP

Setelah memperoleh data awal, dilakukan pemetaan alur kerja pencatatan transaksi nasabah, mulai dari tahap awal hingga akhir. Hasil pemetaan ini menjadi dasar dalam menyusun dokumen SOP yang berisi tahapan kerja, pembagian tanggung jawab, dan prosedur standar pencatatan transaksi. Penyusunan dilakukan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

3. Sosialisasi dan Validasi SOP

Dokumen SOP yang telah disusun kemudian disosialisasikan kepada seluruh pegawai terkait di bagian pelayanan. Pada tahap ini, juga dikumpulkan masukan atau koreksi dari pihak internal agar SOP benar-benar sesuai dengan praktik kerja dan kebutuhan operasional lembaga.

4. Simulasi dan Pendampingan Penerapan SOP

Setelah SOP divalidasi, dilakukan implementasi langsung dalam kegiatan pelayanan dengan melibatkan seluruh staf terkait. Pendampingan diberikan selama proses ini guna memastikan setiap langkah dalam SOP dijalankan dengan benar dan konsisten. Tujuannya adalah untuk membantu staf beradaptasi dengan prosedur baru serta memastikan akurasi dan ketertiban pencatatan transaksi nasabah dapat tercapai secara optimal

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah seluruh rangkaian kegiatan dalam program Penyusunan SOP Pencatatan Transaksi Nasabah di Bagian Pelayanan LPD Desa Adat Denpasar dilaksanakan sesuai dengan rencana, maka program pengabdian ini berhasil diterapkan dengan tingkat ketercapaian 100%. Hasil yang diperoleh dari kegiatan ini antara lain:

1. Peningkatan Pemahaman Pimpinan dan Staf

Melalui kegiatan sosialisasi, pimpinan dan staf LPD Desa Adat Denpasar memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai pentingnya SOP pencatatan transaksi. Kegiatan ini menekankan bahwa SOP berperan sebagai pedoman kerja untuk memastikan ketertiban administrasi, akurasi data, dan efisiensi pelayanan di lingkungan LPD.

2. Meningkatnya Kemampuan Staf Dalam Memetakan Alur Pencatatan

Diskusi yang dilakukan bersama staf pelayanan membantu mengidentifikasi alur

kerja pencatatan transaksi yang selama ini berjalan. Proses ini menghasilkan pemetaan yang lebih jelas sehingga SOP yang disusun dapat menyesuaikan dengan kebutuhan lapangan dan mengatasi kendala yang sebelumnya belum terdokumentasi dengan baik.

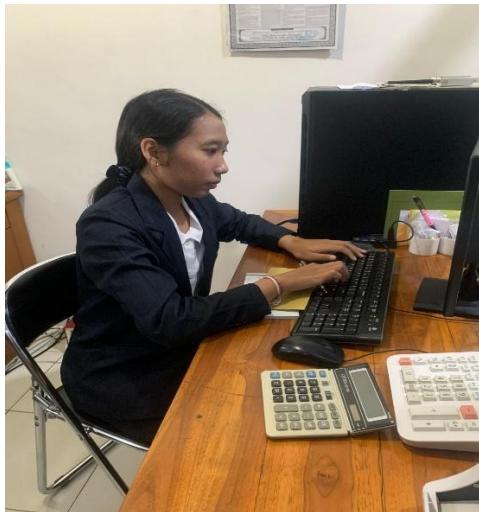
3. Tersusunnya Dokumen SOP yang Sederhana dan Mudah Diterapkan Kegiatan diakhiri dengan sosialisasi SOP kepada pimpinan dan staf bagian pelayanan. Penjelasan diberikan mengenai tujuan SOP, isi dokumen, serta cara penggunaannya dalam kegiatan pencatatan transaksi harian. Pihak LPD memberikan respon positif dan berkomitmen untuk mulai menerapkan SOP tersebut guna meningkatkan ketertiban administrasi.



Gambar 1. Melakukan sosialisasi kepada pimpinan LPD mengenai pentingnya SOP pencatatan transaksi nasabah sebagai pedoman kerja



Gambar 2. Melakukan diskusi dengan staf pelayanan LPD untuk memetakan alur pencatatan transaksi sebagai dasar dalam penyusunan SOP



Gambar 3. Menyusun dokumen SOP pencatatan transaksi secara lengkap berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan staf

<p>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENCATATAN TRANSAKSI NASABAH DI BAGIAN PELAYANAN LPD DESA PAKRAMAN DENPASAR</p> <p>1. Judul SOP Pencatatan Transaksi Nasabah di Bagian Pelayanan LPD</p> <p>2. Tujuan Memberikan pedoman kerja yang tertib, efisien, dan seragam bagi petugas pelayanan dalam melakukan pencatatan transaksi harian nasabah, guna meningkatkan akurasi pencatatan, kelancaran layanan, serta pengendalian internal LPD.</p> <p>3. Ruang Lingkup SOP ini berlaku untuk semua transaksi harian nasabah yang dilakukan langsung melalui bagian pelayanan, meliputi: - Setoran tabungan - Penarikan tabungan - Pembukaan rekening baru - Pembayaran angsuran kredit</p> <p>4. Pihak yang Bertanggung Jawab - Petugas pelajaran - Kasir</p> <p>5. Referensi - Sistem IBS LPD (jika digunakan) - Buku pedoman internal LPD - Ketentuan umum SOP LPD (jika tersedia)</p> <p>6. Definisi - Transaksi harian: <u>Sebuah aktivitas keuangan rutin yang dilakukan nasabah secara langsung di front office.</u> - Sistem IBS LPD: <u>Aplikasi pencatatan transaksi yang digunakan oleh LPD.</u></p> <p>7. Prosedur Pelaksanaan a. Setoran Tabungan</p>		<p>4. Petugas menyertakan slip BKK kepada nasabah sebagai bukti transaksi awal. 5. Petugas mengurakkan nasabah untuk melakukan setoran langsung ke bagian kasir. 6. Jika terdapat antrean di kasir, petugas meminta nasabah untuk menunggu dengan tertib di ruang tunggu bunga siluran dipungut.</p> <p>B. Penarikan Tabungan</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nasabah menyediakan buku Tabungan kepada petugas pelajaran.2. Petugas mencetak (print) mutasi transaksi pada buku Tabungan dan menginformasikan saldo terakhir kepada nasabah.3. Nasabah menyampaikan jumlah uang yang akan ditarik.4. Petugas membuka Buku Kas Kasir (BKK) sesuai dengan data nasabah dan mencantumkan jumlah penarikan.5. BKK harus ditandatangani oleh:<ul style="list-style-type: none">• Nasabah• Petugas pembuat• Petugas pemeriksa6. Petugas mengambil prima nota berdasarkan nomor rekening tabungan, kemudian mencocokkan tanda tangan nasabah di prima nota dengan tanda tangan di BKK.7. Petugas mencocokkan saldo pada prima nota di sistem, dan memastikan jumlah penarikan sesuai.8. Petugas menyertakan slip BKK, buku tabungan, dan prima nota ke bagian kasir.9. Petugas meminta nasabah untuk menunggu dengan tertib di ruang tunggu bunga siluran dipungut oleh kasir. <p>C. Pembukaan Rekening Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nasabah mengisi formulir pembukaan rekening yang disediakan oleh petugas.2. Petugas memerlukan keterlengkapan data nasabah, termasuk fotocopy KTP.3. Petugas mencatat data nasabah ke dalam sistem, mencatat di buku register tabungan dan membuat prima nota baru.4. Petugas memberikan nomer rekening baru, mencatat data nasabah ke dalam sistem, mencantumkan pada buku register tabungan, serta membuat prima nota baru.5. Petugas memberikan informasi kepada nasabah bahwa pembukaan rekening
---	--	--

Gambar 4. Hasil penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pencatatan transaksi nasabah di bagian pelayanan LPD

SIMPULAN DAN SARAN

Program kerja yang difokuskan pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pencatatan transaksi nasabah di bagian pelayanan LPD Desa Adat Denpasar telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan akurasi dan ketertiban administrasi. Staf pelayanan yang sebelumnya belum memiliki pedoman baku kini lebih memahami pentingnya penerapan prosedur yang sistematis. Dengan adanya SOP, pencatatan transaksi menjadi lebih terstruktur, tertib, dan mudah dipahami serta diterapkan oleh seluruh staf. Proses pelayanan pun menjadi lebih efisien, mengurangi

risiko kesalahan pencatatan, dan meningkatkan akuntabilitas lembaga. Program ini juga memperkuat budaya kerja profesional di lingkungan LPD dan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Agar manfaat dari program ini dapat berlangsung secara berkelanjutan dan memberikan dampak jangka panjang, maka disarankan kepada LPD Desa Adat Denpasar untuk:

1. Melaksanakan pelatihan rutin dan berkala bagi seluruh staf pelayanan, khususnya ketika terjadi perubahan alur kerja atau adanya pegawai baru, agar pemahaman terhadap SOP tetap terjaga.
2. Melakukan evaluasi secara periodik terhadap penerapan SOP, guna memastikan prosedur yang ada masih relevan dengan kondisi operasional terkini dan melakukan perbaikan bila diperlukan.
3. Menjadikan SOP sebagai budaya kerja yang melekat, dengan mewajibkan seluruh staf mematuhi prosedur dalam aktivitas pencatatan transaksi demi menjaga profesionalisme, efisiensi, serta transparansi lembaga di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ariasih, M. P., & Suarmanayasa, I. N. (2024). Fungsi Sosial Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Sebagai Penggerak Utama Pembangunan Ekonomi Desa. *Jesya*, 7(2), 1236–1243. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1553>

Ganung, M. O., Pradyani, N. L. P. S. P., & Trimurti, C. P. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Sistem Pengendalian Internal pada Kinerja Keuangan di LPD Kecamatan Kuta Utara. (*Doctoral Dissertation, Universitas Dhyana Pura*). <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index>

Mutiara, I., G Surya Putra, F. A., Ida Malau, E., Immaculata Bahantwelu, M., Martins, D. M., Jhiany Lau, V., El-Hairanny Manuella, C., Marisha Bowakh, M., Nenobais, E., Inazty Rambu Awa Tahun, D., Yerjem Sina, Y., Nenobais, E., & Aurelia Sape Tima, I. (2025). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Sistem Informasi Akuntansi Pada Penjualan Secara Tunai Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Transparansi Keuangan Pada Usaha Dewi Aksesoris*. 2(1), 8–14. <https://doi.org/10.11791/bestari.v99i1.paperID>

Rahayu, N. P. I. (2022). *Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Kearsipan Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Kedongan, Kuta, Badung*.

Sastri, I. I. D. A. M., Datrini, L. K., Rusmiati, N. N., & Sudemen, I. W. (2019). (Program Kemitraan Masyarakat) Pembinaan Sistem Akuntansi Lpd Desa Pekraman Duda Kabupaten Karangasem. *Community Services Journal (CSJ)*, 1(2), 62–73.

Widiani, K., & Sulindawati, N. L. G. E. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Efektivitas Pengelolaan Kantor Kas Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tajun. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*, 13(03), 790–797.