OPTIMALISASI LAPORAN ADMINISTRASI DAN PENGARSIPAN DOKUMEN WORK ORDER SERTA CLAIM GARANSI BERBASIS DIGITAL PADA CV. BALI TEKNIK DENPASAR

I Gede Cahyadi Putra[1,*], Ni Kadek Sri Setiawati[2], I Made Kristiadi Putra[3], Nyoman Widyani[4], Putu Doddy Heka Ardana[5]

[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[3,4]Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswai Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[5]Universitas Ngurah Rai, Bali, 80238, Indonesia
*Email: gdcahyadi@unmas.ac.id

ABSTRAK

CV. Bali Teknik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan dan perawatan perangkat elektronik sekaligus berperan sebagai Authorized Service Center (ASC) resmi LG, yang menangani layanan mulai dari penerimaan unit, proses perbaikan, hingga pengajuan claim garansi. Permasalahan yang dihadapi mitra adalah penyusunan laporan administrasi service yang masih dilakukan secara manual dengan waktu pengerjaan sekitar 1-2 hari kerja, serta pengarsipan dokumen Work Order, Invoice, dan Claim Garansi secara fisik maupun digital yang belum tertata berdasarkan nomor Work Order, sehingga sekitar lima pengajuan Claim Garansi per bulan mengalami penundaan atau penolakan akibat dokumen yang belum lengkap. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalkan laporan administrasi dan pengarsipan dokumen Work Order serta Claim Garansi berbasis digital pada CV. Bali Teknik. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif, dilakukan melalui observasi, wawancara, pelatihan, pendampingan, dan praktik langsung. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan format laporan administrasi service berbasis Microsoft Excel dengan rumus otomatis mampu mempercepat penyusunan laporan dari sebelumnya 1-2 hari kerja menjadi maksimal 1 hari kerja, sekaligus mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan perhitungan biaya, pendapatan, arus kas, serta laba rugi usaha. Penataan dokumen Work Order, Invoice, dan Claim Garansi berdasarkan nomor Work Order secara fisik dan digital, dilengkapi checklist kelengkapan dokumen Claim Garansi dan backup berbasis cloud, terbukti mempermudah pencarian dan pemeriksaan dokumen serta menekan risiko penundaan atau penolakan klaim garansi. Seluruh program kerja, baik program utama maupun program tambahan, telah terealisasi 100% sesuai rancangan. Dengan demikian, digitalisasi administrasi dan penataan sistem pengarsipan terbukti efektif dalam mendukung efisiensi kerja serta kualitas layanan CV. Bali Teknik sebagai Authorized Service Center LG.

Kata Kunci: Administrasi Service, Digitalisasi, Microsoft Excel, Pengarsipan Dokumen, Claim Garansi

ANALISIS SITUASI

Perkembangan teknologi informasi mendorong pelaku usaha jasa untuk melakukan penyesuaian dalam pengelolaan administrasi, keuangan, maupun kegiatan operasional agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Kondisi ini turut memengaruhi usaha yang bergerak di bidang jasa perbaikan dan perawatan perangkat

elektronik, termasuk usaha yang berperan sebagai Authorized Service Center (ASC) resmi suatu merek, yang dituntut untuk mengelola dokumen administrasi service secara cepat, akurat, dan terstruktur.

CV. Bali Teknik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan dan perawatan perangkat elektronik serta berperan sebagai Authorized Service Center (ASC) LG, berlokasi di Jl. Gn. Tangkuban Perahu No. 199A, Desa Padangsambian Kelod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali. Aktivitas operasional CV. Bali Teknik meliputi penerimaan unit pelanggan, proses perbaikan, penerbitan Work Order (WO), hingga pengajuan claim garansi kepada LG, yang setiap kegiatannya menghasilkan dokumen penting seperti Work Order, Invoice, dan dokumen Claim Garansi sebagai bukti transaksi, dasar penagihan, serta persyaratan pengajuan klaim.

Berdasarkan kondisi awal, penyusunan laporan administrasi service masih dilakukan secara manual dengan waktu pengerjaan sekitar 1-2 hari kerja, sehingga berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan maupun perhitungan biaya dan pendapatan jasa. Selain itu, pengarsipan dokumen fisik dan digital belum terorganisir karena belum memiliki sistem pengelompokan dan penomoran yang seragam berdasarkan nomor Work Order, sehingga menyulitkan pencarian, pemeriksaan, dan dapat menghambat proses claim garansi. Kondisi ini juga menyebabkan sekitar lima pengajuan Claim Garansi per bulan mengalami penundaan atau penolakan karena dokumen belum lengkap atau terlambat diverifikasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu program pengabdian yang berfokus pada optimalisasi laporan administrasi dan pengarsipan dokumen Work Order serta Claim Garansi berbasis digital, agar CV. Bali Teknik dapat meningkatkan efisiensi administrasi, ketepatan pencatatan, serta kelancaran proses claim garansi sebagai Authorized Service Center LG.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam dengan pimpinan serta staf CV. Bali Teknik, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan laporan administrasi service masih dilakukan secara manual dengan waktu pengerjaan sekitar 1-2 hari kerja, sehingga berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan maupun perhitungan biaya dan pendapatan jasa.
2. Pengarsipan dokumen fisik dan digital, seperti Work Order, Invoice, dan Claim Garansi, belum konsisten berdasarkan nomor Work Order, sehingga pencarian dan pemeriksaan dokumen menjadi kurang efisien.
3. Sekitar lima pengajuan Claim Garansi per bulan mengalami penundaan atau penolakan karena dokumen belum lengkap atau terlambat diverifikasi.
4. Pemahaman staf administrasi dan teknisi mengenai kelengkapan dokumentasi yang dipersyaratkan LG, seperti foto unit, bukti kerusakan, nota pembelian, kondisi unit, proses perbaikan, serta dokumentasi part lama dan baru, masih belum optimal.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, tim pelaksana menawarkan beberapa solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh CV. Bali Teknik, adalah sebagai berikut.

1. Membuat format laporan administrasi service berbasis Microsoft Excel yang dilengkapi rumus otomatis, disesuaikan dengan kebutuhan operasional mitra, untuk mempercepat pencatatan dan perhitungan transaksi service, mengurangi kesalahan manual, serta memudahkan pemantauan kas, pendapatan, biaya, dan laba rugi.
2. Menata arsip fisik dan digital dokumen Work Order, Invoice, dan Claim Garansi berdasarkan nomor Work Order dengan sistem penamaan dan penyimpanan yang seragam, agar dokumen dapat ditelusuri melalui satu identitas Work Order.
3. Menyusun checklist kelengkapan dokumen Claim Garansi sesuai ketentuan LG, meliputi foto unit, foto kerusakan, nota pembelian, kondisi unit, proses perbaikan, serta foto part lama dan baru, sebagai alat kontrol sebelum pengajuan klaim.
4. Melakukan backup dokumen digital menggunakan penyimpanan berbasis cloud seperti Google Drive, serta menyusun panduan sederhana mengenai penggunaan format laporan dan tata cara penamaan dan penyimpanan dokumen.
5. Memberikan pelatihan, pendampingan, praktik langsung, sosialisasi, monitoring, dan evaluasi kepada staf administrasi, keuangan, dan teknisi agar sistem dapat diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada CV. Bali Teknik dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu:

1. Persiapan

Pada tahap persiapan, tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pimpinan CV. Bali Teknik mengenai tujuan, jadwal, dan mekanisme kegiatan, dilanjutkan dengan observasi, diskusi, dan wawancara untuk memahami alur operasional, pencatatan Work Order, penyusunan laporan administrasi service, serta pengelolaan dokumen fisik dan digital. Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam menentukan rencana kerja, meliputi rancangan format laporan administrasi berbasis Microsoft Excel, sistem pengelompokan dokumen berdasarkan nomor Work Order, serta checklist kelengkapan dokumen Claim Garansi.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, dilakukan penyusunan dan penerapan format laporan administrasi service berbasis Microsoft Excel dengan rumus otomatis, serta penataan dokumen Work Order, Invoice, dan Claim Garansi secara fisik dan

digital berdasarkan nomor Work Order dengan sistem penamaan dan penyimpanan yang seragam. Kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan, pendampingan, dan praktik langsung kepada staf administrasi, keuangan, dan teknisi mengenai penggunaan format laporan, penerapan checklist kelengkapan dokumen Claim Garansi, serta backup dokumen digital menggunakan penyimpanan berbasis cloud.

3. Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan melalui observasi, diskusi, dan wawancara dengan pimpinan serta staf CV. Bali Teknik untuk menilai kecepatan penyusunan laporan, ketepatan pencatatan dan perhitungan, keteraturan pengarsipan, kemudahan pencarian dan pemeriksaan dokumen, serta penerapan checklist Claim Garansi, sekaligus mengidentifikasi kendala yang masih ditemukan selama pelaksanaan program.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil pelaksanaan program pengabdian masyarakat pada CV. Bali Teknik menunjukkan perubahan yang signifikan terhadap efisiensi administrasi dan pengarsipan dokumen. Seluruh program kerja, baik program utama maupun program tambahan, telah terealisasi 100% sesuai rancangan. Berikut adalah rangkuman hasil yang telah dicapai:

1. Identifikasi dan Analisis Kebutuhan Administrasi serta Pengarsipan Dokumen

Kegiatan diawali dengan observasi, diskusi, dan wawancara bersama pimpinan dan staf CV. Bali Teknik untuk memahami alur operasional, pencatatan Work Order, penyusunan laporan administrasi service, serta pengelolaan dokumen fisik dan digital yang telah berjalan, sekaligus menggali kebutuhan mitra sebagai dasar perancangan program kerja.



Gambar 1. Identifikasi dan Analisis Kebutuhan Administrasi CV. Bali Teknik

2. Pembuatan Format Laporan Administrasi Service Berbasis Microsoft Excel dengan Rumus Otomatis

Format laporan administrasi service disusun menggunakan Microsoft Excel yang dilengkapi rumus otomatis dan disesuaikan dengan kebutuhan operasional mitra,

untuk membantu pencatatan, perhitungan transaksi, serta penyusunan laporan secara lebih terstruktur. Penerapan format ini disertai pelatihan dan pendampingan mengenai input data, penggunaan rumus, serta pemeriksaan hasil perhitungan, sehingga penyusunan laporan yang sebelumnya membutuhkan 1-2 hari kerja dapat dipercepat menjadi maksimal 1 hari kerja.



Gambar 2. Penerapan Format Laporan Administrasi Service Berbasis Microsoft Excel

3. Penataan Sistem Pengarsipan Dokumen Work Order, Invoice, dan Claim Garansi Secara Fisik dan Digital

Dokumen Work Order, Invoice, dan Claim Garansi ditata berdasarkan nomor Work Order dengan sistem penamaan dan penyimpanan yang seragam, baik secara fisik maupun digital, sehingga dokumen dapat ditelusuri melalui satu identitas Work Order dan memudahkan staf mengetahui dokumen yang belum tersedia atau belum lengkap.



Gambar 3. Penataan Sistem Pengarsipan Dokumen Berdasarkan Nomor Work Order

4. Penerapan Checklist Kelengkapan Dokumen Claim Garansi

Checklist kelengkapan dokumen Claim Garansi disusun sesuai ketentuan LG, meliputi foto unit, foto kerusakan, nota pembelian, kondisi unit sebelum pemeriksaan, dokumentasi proses perbaikan, serta foto part lama dan part baru apabila dilakukan penggantian. Checklist dikirim melalui WhatsApp terlebih dahulu untuk memastikan kelengkapan dokumen sebelum diajukan dan dimasukkan ke Google Drive, sehingga risiko penundaan atau penolakan klaim akibat dokumen tidak lengkap dapat diminimalkan.



Gambar 4. Penerapan Checklist Kelengkapan Dokumen Claim Garansi

5. Backup Dokumen Digital dan Penyusunan Panduan Penggunaan

Backup dokumen digital dilakukan menggunakan penyimpanan berbasis cloud seperti Google Drive untuk menjaga ketersediaan dokumen apabila terjadi kerusakan, kehilangan, atau kendala akses. Selain itu, disusun panduan sederhana mengenai penggunaan format laporan Microsoft Excel serta tata cara penamaan dan penyimpanan dokumen sebagai acuan bagi staf, termasuk staf baru. Kegiatan ini telah terealisasi 100%.



Gambar 5. Backup Dokumen Digital Berbasis Cloud pada Google Drive

6. Sosialisasi, Pendampingan, Monitoring, dan Evaluasi Penerapan Sistem

Sosialisasi dan pendampingan diberikan kepada staf administrasi, keuangan, dan teknisi mengenai konsistensi pencatatan, penomoran, penamaan, dan penyimpanan dokumen, serta kelengkapan Claim Garansi. Monitoring dan evaluasi dilakukan

melalui observasi dan diskusi dengan pimpinan serta staf untuk mengidentifikasi kendala dan melakukan penyesuaian, sehingga sistem dapat digunakan, dipelihara, dan dikembangkan secara mandiri dan berkelanjutan setelah program KKN Alternatif berakhir. Kegiatan ini telah terealisasi 100%.

Secara keseluruhan, pemanfaatan Microsoft Excel dan penataan dokumen secara terstruktur terbukti dapat mendukung pengelolaan administrasi service. Penerapan sistem, pendampingan, dan evaluasi saling mendukung dalam meningkatkan keteraturan administrasi, pencatatan, pengelolaan dokumen, serta kelancaran proses Claim Garansi. Beberapa tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan, seperti penyesuaian pemahaman staf terhadap sistem baru dan kebutuhan keberlanjutan penerapan, diatasi melalui pelatihan, pendampingan, backup dokumen, penyusunan panduan, serta sosialisasi, monitoring, dan evaluasi secara berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan program kerja "Optimalisasi Laporan Administrasi dan Pengarsipan Dokumen Work Order serta Claim Garansi Berbasis Digital pada CV. Bali Teknik (Authorized Service Center LG)" telah terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang optimal, dengan seluruh program kerja terealisasi 100% sesuai rancangan. Penerapan format laporan administrasi service berbasis Microsoft Excel dengan rumus otomatis terbukti mempercepat penyusunan laporan dari sebelumnya sekitar 1-2 hari kerja menjadi maksimal 1 hari kerja, sekaligus mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan perhitungan biaya, pendapatan, arus kas, serta laba rugi usaha. Penataan dokumen Work Order, Invoice, dan Claim Garansi secara fisik dan digital berdasarkan nomor Work Order, dilengkapi checklist kelengkapan dokumen Claim Garansi dan backup berbasis cloud, berhasil mempermudah pencarian dan pemeriksaan dokumen serta menekan risiko penundaan atau penolakan claim garansi akibat berkas yang belum lengkap.

Untuk memaksimalkan hasil yang telah dicapai, CV. Bali Teknik disarankan untuk mempertahankan penggunaan format laporan administrasi service berbasis Microsoft Excel dan sistem pengarsipan dokumen berdasarkan nomor Work Order secara konsisten. Pengelolaan arsip dan backup dokumen digital perlu memiliki penanggung jawab khusus serta dilakukan secara berkala, termasuk ketika terjadi pergantian staf. Checklist kelengkapan Claim Garansi juga perlu ditinjau dan diperbarui secara berkala sesuai ketentuan terbaru dari LG. Bagi LPPM Universitas Mahasaraswati Denpasar, hasil program ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan kegiatan KKN Alternatif pada mitra usaha sejenis, sementara bagi mahasiswa pelaksana KKN Alternatif selanjutnya, sistem yang telah diterapkan dapat dikembangkan lebih lanjut melalui penggunaan aplikasi berbasis basis data atau sistem informasi sederhana apabila kebutuhan dan skala usaha meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Aliyyah, R. R., dkk. (2021). Kuliah Kerja Nyata: Pengabdian Kepada Masyarakat

melalui Kegiatan Pendampingan Pendidikan. JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri), 5(2),

Aulya, E., & Rahmawati, L. (2025). Pendampingan Pencatatan Laporan Keuangan UMKM Berbasis Ms. Excel: Mewujudkan Usaha yang Mandiri dan Kompetitif (Studi Kasus pada Zebra Laundry). Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka, 3(4), 840-850.

Bangun, M. S. (2013). Pengaruh Digitalisasi Dokumen Pajak terhadap Efektivitas Pengelolaan Kearsipan di Kantor Penerimaan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia.

Hikmah, R., Astuti, L. S., & Wulandari, S. (2022). Penggunaan Microsoft Excel dalam Membuat Laporan Keuangan. Jurnal PkM Pengabdian Kepada Masyarakat, 5(5), 494.

Septiani, D., Ferdiansyah, F., & Sunarto, S. (2025). Desain Laporan Keuangan UMKM Berbasis Microsoft Excel. KUAT: Keuangan Umum dan Akuntansi Terapan, 7(1), 51-56.

Victoria, D., Ruswanti, E., & Farichah. (2014). Pengaruh Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Surya TOTO Indonesia Tbk. Journal of Business and Banking, 4(2), 153-164.