

STRATEGI MENGOPTIMALKAN PELAYANAN JASA PENUKARAN UANG (*MONEY CHANGER*) DI PT DIRGAHAYU VALUTA PRIMA PADA MASA PANDEMI COVID-19

I Ketut Setia Sapta¹⁾, Ni Made Ayu Kharisma Putri²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: ketutsetiasapta@unmas.ac.id

ABSTRAK

PT Dirgahayu Valuta Prima adalah perusahaan yang didirikan oleh Drs. I Made Dama MBA,MM (Alm) sejak tahun 1984 di Bali. PT Dirgahayu Valuta Prima merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan penukaran uang (*money changer*), dan menjadi perusahaan penukaran uang terbaik di Bali. Namun akibat dari adanya pandemi covid-19, berdampak pada kurang optimalnya pelayanan dan pendapatan atau laba operasional yang diperoleh perusahaan karena para pelanggan setia mengalami keresahan dari kurang optimalnya pelayanan yang akan diberikan serta penyebaran virus yang bisa saja terjadi saat melakukan transaksi, terhitung sudah dua tahun lebih dari tahun 2020 hingga 2022. Diharapkan perusahaan PT. Dirgahayu Valuta Prima ini dapat mengoptimalkan dan memaksimalkan pelayanan jasa penukaran uang (*money changer*) di masa pandemic Covid-19 dengan menerapkan strategi-strategi yang diberikan dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan, seperti dengan menerapkan protokol kesehatan, mulai dari lingkungan perusahaan yang selanjutnya berdampak pada perkembangan dan pendapatan perusahaan. Hasil yang dicapai dalam program ini adalah pelaksanaan strategi penyediaan sarana protokol kesehatan, sosialisasi pengarahannya pentingnya penggunaan sarana protokol kesehatan pada karyawan, pemasangan pamflet informasi mengenai pentingnya protokol kesehatan saat bertransaksi di setiap counter, pelaksanaan strategi promosi penjualan melalui sosial media, pengarahannya mengenai otomatisasi sistem kepada karyawan yang mengalami kesulitan dan diharapkan terlaksana dengan konsisten.

Kata kunci : *Strategi, Pelayanan, Protokol kesehatan*

ANALISIS SITUASI

Bentuk pengabdian mahasiswa terhadap masyarakat, tidak hanya sekedar materi tetapi yang lebih penting adalah aplikasi dari teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah yang harus diterapkan dalam lingkungan masyarakat, karena terkadang teori-teori yang telah didapat

di bangku kuliah tidak sama dengan kenyataan yang ada di lingkungan masyarakat. Melalui kegiatan Pengabdian Masyarakat, mahasiswa diharapkan mampu untuk mengenal lingkungan masyarakat secara langsung dengan segala permasalahan yang terjadi. Dengan ditemukannya permasalahan, mahasiswa akan berpikir

dan berusaha untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut.

PT Dirgahayu Valuta Prima adalah perusahaan penukaran uang (*money changer*) resmi terbaik di Bali sejak tahun 1984 didirikan oleh Drs. I Made Dama MBA,MM (Alm), perusahaan selalu melayani pelanggan dengan setulus hati sehingga terciptanya pelayanan transaksi yang nyaman dan aman. PT Dirgahayu Valuta Prima merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa penukaran uang valuta asing atau menjual jasa kepada wisatawan asing maupun local, yaitu suatu usaha yang mengutamakan kepuasan tamu, sehingga tamu tertarik untuk menukarkan uang dan menjadi langganan menggunakan jasa perusahaan ini.

PT Dirgahayu Valuta Prima merupakan perusahaan penukaran uang (*Money Changer*) yang hingga saat ini masih terus berusaha untuk mngoptimalkan pelayanan jasa terbaiknya pada masa pandemi covid-19. Di tengah memburuknya kondisi ekonomi global akibat pandemi virus corona ini, turut menekan dunia usaha pariwisata yang ada di Bali, termasuk pada usaha pelayanan jasa penukaran uang (*Money Changer*).

Di kondisi pasca pandemic sangat mempengaruhi kinerja perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan penukaran uang bagaimana perusahaan bisa tetap terus bertahan dan mengoptimalkan pelayanannya, karena dalam kasus ini dampak dari virus corona yang mengakibatkan menurunnya

pendapatan perusahaan dimana mayoritas penduduk Bali bergerak pada bidang pariwisata yang di tutup total saat awal merebaknya kasus covid-19.

Munculnya keresahan para pelanggan akan penyebaran virus yang mungkin saja bisa terjadi saat bertransaksi, menjadi suatu hal penting yang harus di atasi perusahaan sehingga dapat memberi pelayanan seoptimal mungkin. Khususnya di perusahaan PT Dirgahayu Valuta Prima pada masa pandemi ini, dalam kurun waktu 2 tahun terakhir transaksi penjualan maupun pembelian mata uang asing mengalami penurunan penjualan yang dihitung dari tahun 2020 sampai 2022.

PERUMUSAN MASALAH

Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini, memberikan dampak buruk pada segala sector usaha masyarakat khususnya di Bali yang dimana mayoritas penduduk bergerak pada bidang pariwisata. Semenjak pandemi covid-19 melanda dan di umumkan, maka semua kalangan dan tempat titik kerumanan dikurangkan. Para wisatawan yang ingin datang ke Bali pun harus mengurungkan niatnya untuk berlibur, tetapi tidak sedikit juga wisatawan yang memang sudah lama di Bali dan memilih menetap untuk tinggal di Bali dapat menikmati indahnya pulau Dewata ini, dimana dapat menjadi sedikit harapan masyarakat untuk bisa melanjutkan usaha bisnis yang telah lama dijalani. Salah satunya pada sektor pelayanan jasa penukaran uang (*Money changer*), banyak perusahaan di bidang ini terpaksa

tutup karena tidak bisa mengoptimalkan pelayanannya pada masa pandemi.

Pada PT. Dirgahayu Valuta Prima yang mengalami penurunan yang lumayan pesat akibat pandemic Covid-19. Menurunnya transaksi penukaran uang baik yang dilakukan oleh wisatawan asing maupun lokal menyebabkan perusahaan harus berfikir lebih keras untuk membuat perusahaan tetap bisa melayani dan bertahan pada masa pandemic Covid-19. Kegiatan yang dilakukan di perusahaan ini yaitu melakukan transaksi menjual dan membeli mata uang asing.

Tidak sedikit para wisatawan asing yang memilih untuk menetap di Bali serta para pelaku pariwisata yg dahulu bekerja di luar negeri yang saat ini harus terpaksa balik ke Bali karena pandemi, para pelaku usaha export ataupun import yang masih bertahan pada masa pandemi mereka juga pasti memerlukan jasa pelayanan penukaran uang ini untuk menjual ataupun membeli mata uang valuta asing yang mereka miliki. Memiliki langganan yang selalu setia menukarkan uangnya pada perusahaan ini merupakan sebuah *value* tersendiri untuk perusahaan karena PT Dirgahayu Valuta Prima yang selalu memberikan harga *rate* terbaik pada setiap pelanggannya serta selalu memberikan rasa aman dan nyaman disetiap pelayanannya

Keresahaan yang sempat terjadi pada awal pandemi menyebabkan para langganan enggan untuk melakukan transaksi dimana suatu sisi mereka memerlukan pelayanan jasa penukaran uang, disisi lain mereka takut adanya penyebaran virus yang akan terjadi.

Kurangnya pemahaman dan pengarahan karyawan tentang pentingnya protocol kesehatan pada masa pandemi, kurangnya pemberian informasi kepada para pelanggan untuk tetap menerapkan proses pada saat transaksi, adanya persaingan bisnis dan kurangnya promosi pemberitahuan kepada masyarakat bahwa perusahaan masih tetap berjalan dengan menerapkan protokol kesehatan dan keterbatasan karyawan yang beradaptasi dengan menggunakan otomatisasi sistem pada saat bertransaksi pada masa pandemic

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan dengan Manajer PT. Dirgahayu Valuta Prima dan karyawan perusahaan, dapat dikemukakan permasalahannya yaitu apakah strategi yang dapat dilakukan oleh PT. Dirgahayu Valuta Prima dalam mengoptimalkan pelayanan jasa penukaran uang (*Money Changer*) pada masa pandemic Covid-19.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang dapat diberikan penulis untuk upaya mengoptimalkan pelayanan jasa penukaran uang (*Money Changer*) pada PT. Dirgahayu Valuta Prima di masa pandemic covid-19, adalah sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasikan kepada divisi manajemen untuk mempersiapkan penyediaan sarana protokol kesehatan terhadap pencegahan Covid-19 di counter dan lingkungan perusahaan.
- 2) Pengarahan mengenai protokol kesehatan atau program pencegahan penyebaran covid-19

kepada karyawan di dalam perusahaan

- 3) Pemasangan pamflet-pamflet informasi di counter tentang pentingnya protocol kesehatan dalam melakukan transaksi
- 4) Promosi pelayanan jasa terbaik melalui media social dan melakukan *follow up* kembali kepada para customer langganan
- 5) Penyuluhan dan pengarahan mengenai otomatisasi sistem dalam melakukan transaksi kepada karyawan counter.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, strategi mengoptimalkan pelayanan jasa penukaran uang (*money changer*) di PT Dirgahayu Valuta Prima, adalah sebagai berikut:

1. Pengarahan mengenai pentingnya penyediaan sarana protocol kesehatan di counter dan lingkungan perusahaan. Menyediakan masker serta handsanitizer secara gratis dan penyediaan alat pencuci tangan di counter. Memasang pembatas meja kaca untuk menjaga jarak antara kasir counter dengan customer pada saat melakukan transaksi.
2. Sosialisasi mengenai pentingnya penggunaan alat protokol kesehatan yang telah di sediakan kepada karyawan counter. Memberikan penyuluhan kepada karyawan untuk tetap mematuhi setiap protokol kesehatan dengan tetap menggunakan masker, membersihkan tangan mencuci,

menggunakan handsanitizer pada saat melakukan transaksi ataupun kegiatan operasional kantor lainnya.

3. Pelaksanaan pemasangan pamflet-pamflet informasi tentang pentingnya protokol kesehatan di counter. Adanya pemasangan informasi tersebut dapat memberikan suasana aman dan nyaman saat tamu bertransaksi di counter yaitu dapat memastikan customer yang hendak menukarkan uang bahwa perusahaan telah melakukan protokol kesehatan dengan tepat.
4. Pendampingan dan pengarahan terhadap para karyawan untuk melakukan promosi pelayanan melalui media social dan memfollow up kembali customer langganan sehingga mampu bertahan di masa pandemic covid-19. Mengarahkan dan mendampingi karyawan tentang cara mempromosikan pelayanan jasa terbaik penukaran uang dan mempostingnya melalui aktif di media social yang telah ada sebelumnya sehingga dapat diketahui oleh banyak orang. Penyediaan website untuk pengecekan harga rate kepada para customer dan memberikan pelayanan untuk negosiasi harga rate lebih cepat dan mudah sehingga pada saat datang ke counter customer sudah mengetahui dan mendapatkan harga rate terbaik. Memfollow up selalu para customer langganan sehingga selalu setia menggunakan pelayanan jasa penukaran uang pada perusahaan kita.
5. Penyuluhan dan pengarahan mengenai penggunaan otomatisasi sistem dengan tepat dalam melakukan

transaksi di counter. Memberikan pengarahannya kepada karyawan yang mengalami kesulitan dalam menerapkan sistematisasi/otomatisasi sistem komputer sehingga dapat berjalan seefektif mungkin, seperti menginput transaksi di counter menggunakan mesin yang otomatis dimana yang dulu manual menjadi sistematis sehingga transaksi harian counter dapat cepat dan mudah terselesaikan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah dilaksanakannya semua strategi-strategi yang ditentukan dengan program kerja, terlihat adanya pengoptimalan pelayanan di PT Dirgahayu Valuta Prima dalam memberikan pelayanan jasa penukaran uang (*money changer*) terbaik kepada para tamu ataupun para customer langganan dengan tetap mematuhi protokol kesehatan pada masa Covid-19 yaitu:

Melalui pengarahannya mengenai pentingnya penyediaan sarana protocol kesehatan di counter dan lingkungan perusahaan, sosialisasi mengenai pentingnya penggunaan alat protokol kesehatan yang telah di sediakan kepada karyawan counter, pelaksanaan pemasangan pamflet-pamflet informasi tentang pentingnya protokol kesehatan di counter, pendampingan dan pengarahannya terhadap para karyawan untuk melakukan promosi pelayanan melalui media social dan memfollow up kembali customer langganan dan melakukan penyuluhan dan pengarahannya mengenai penggunaan otomatisasi

sistem dengan tepat dalam melakukan transaksi di counter.

Semua strategi tersebut telah terealisasi dengan sebaik mungkin. Perusahaan pun dapat dengan aman dan nyaman dalam menjalankan operasinya dan dapat memberikan pelayanan seoptimal mungkin pada masa pandemi covid-19 saat ini demi perkembangan perusahaan kedepannya, berikut hasil pencapaian program kerja.

- 1) Perusahaan telah menyediakan dan memberikan sarana protokol kesehatan dengan lengkap sehingga memberikan rasa aman dan nyaman saat bertransaksi kepada karyawan dan para pelanggan.



Gambar 1. (pemberian masker & handsanitaizer).

- 2) Karyawan dapat memahami pentingnya penggunaan protokol kesehatan untuk pribadi serta lingkungan sekitar perusahaan.



Gambar 2. (penyuluhan protokol kesehatan).

- 3) Pemasangan pamphlet-pamflet informasi yang dapat dibaca dan dipahami mengenai pentingnya protokol kesehatan sehingga dapat langsung diterapkan saat melakukan transaksi.



Gambar 3 (pemasangan pamphlet informasi proses).

- 4) Karyawan dapat aktif di media social untuk mempromosikan perusahaannya sehingga mampu bersaing dunia bisnis yang begitu ketat dan dapat bertahan berkembang pada masa pandemi ini.



Gambar 4 (pengarahan promosi di media social).

- 5) Karyawan mampu memahami dan terbiasa dengan otomatisasi sistem yang telah diterapkan pada perusahaan.



Gambar 5 (pengarahan otomatisasi sistem transaksi).

Adapun faktor pendukung dari keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat ini, sebagai berikut:

1. Manager perusahaan PT Dirgahayu Valuta Prima yang memberikan izin untuk melakukan kegiatan ini.
2. Karyawan perusahaan yang berpartisipasi dengan baik selama kegiatan berlangsung.
3. Tersedianya fasilitas yang memadai.

Adapun faktor penghambat keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat tersebut, sebagai berikut:

1. Kesadaran beberapa karyawan untuk selalu konsisten dalam menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan saat sibuk melakukan pekerjaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan yang dilaksanakan dan dengan melihat perubahan positif yang terjadi pada perusahaan dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang di programkan dan direncanakan telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Karyawan perusahaan PT Dirgahayu Valuta Prima sudah dapat memahami bagaimana strategi-strategi yang harus dilakukan dalam menerapkan protokol kesehatan serta pelaksanaan promosi melalui social media dan pemahaman yang lebih baik mengenai otomatisasi sistem yang diterapkan untuk dapat mengoptimalkan pelayanan jasa dengan sebaik mungkin sehingga dapat bertahan dan berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan pada masa pandemi covid-19. Dengan mendapatkan masukan yang bersifat membangun dalam pelaksanaan tugasnya, karyawan dapat lebih maksimal dalam upaya pengoptimalan perusahaan sehingga semua tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik.

Saran

Penulis mencoba memberikan saran dan pendapat yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan dari strategi yg sudah diberikan dan disepakati perlu diterapkan dan

ditingkatkan secara konsisten kepada para karyawan dan lingkungan perusahaan sehingga dapat tetap memberi pelayanan seoptimal mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin, super. 2021. "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Usaha".
<https://smkn1perhentianraja.sch.id/read/10/cara-menulis-daftar-pustaka>.
Diakses pada 22 Maret 2022
- Bahasanid. 2021. "Teknik Promosi Melalui Sosial Media".
<https://bahasan.id/teknik-promosi-produk-melalui-media-sosial/>.
Diakses pada 22 Maret 2022
- LPPM 2022. *Buku Pedoman Kuliah Kerja Nyata Alternatif Peduli Bencana Covid-19 Denpasar*, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali.
- PT Dirgahayu Valuta Prima Authorized Money Changer In Bali.
<https://www.balibestrade.com/>
Diakses pada 14 Maret 2022.