

## UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN DI BCR CONSULTING MELALUI KONSULTASI SECARA DARING PADA MASA PANDEMI COVID-19

I Wayan Sukadana<sup>1,\*</sup>, Ida Bagus Galang Ngurah Landep<sup>2</sup>

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

\*Email: [sukadana@fe-unmas.ac.id](mailto:sukadana@fe-unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Pandemi Covid-19 sangat berdampak pada perekonomian di Indonesia. Provinsi Bali merupakan salah satu provinsi yang dampak dari Covid-19 sangat terasa. Akibat dari pandemi COVID-19 ini pemerintah di Bali memberlakukan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), dengan diberlakukannya PPKM sangat berdampak pada kegiatan konsultasi, yang dimana kegiatan konsultasi tersebut dilakukan dengan cara bertemu langsung atau tatap muka langsung antara pelanggan dengan pegawai. Hal tersebut juga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan di BCR Consulting yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa yaitu konsultan manajemen dan perpajakan, tentu saja penurunan kualitas pelayanan berdampak pada penurunan pendapatan yang diperoleh oleh BCR Consulting. Melalui kegiatan penyuluhan dan pelatihan yang dilaksanakan pada kantor BCR Consulting pendapatan yang diperoleh oleh BCR Consulting berhasil ditingkatkan. Dan diharapkan apa yang diterapkan dapat menjadi jawaban untuk permasalahan dibidang pendapatan dimasa Covid-19 ini.

**Kata kunci:** Covid-19, Konsultasi Daring, Pendapatan

### ANALISIS SITUASI

COVID-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2). Covid-19 dapat menyebabkan gangguan sistem pernapasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu hingga infeksi paru-paru, seperti pneumonia. Pandemi covid-19 telah menyebar ke seluruh dunia dimana banyak Negara terserang penyakit sampai menghadapi tingkat kematian dan kerugian ekonomi yang cukup tinggi.

Penyebaran COVID-19 pertama kali dilaporkan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada 31 Desember 2019. Kemudian, pada 7 Januari 2020, Tiongkok menetapkan penyakit pneumonia tersebut sebagai virus corona jenis baru dengan nama COVID-19. Penyebaran virus ini sangat cepat dan sudah banyak negara yang mengkonfirmasi warganya terinfeksi COVID-19 termasuk Indonesia, yang telah diumumkan oleh Presiden Joko Widodo pada 2 Maret 2020 bahwa sudah dua orang

warga Indonesia yang terinfeksi COVID-19. Masuknya virus corona (Covid-19) di Indonesia menyebabkan banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaan. Organisasi kesehatan dunia atau WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemi global pada tanggal 11 Maret 2020 yang diumumkan oleh Direktur Jenderal Tedros Adhanom Ghebreyesus. Masa pandemi COVID-19 yang terjadi di Indonesia berdampak pada penurunan pendapatan para pengusaha di Indonesia.

Bali merupakan salah satu tepat bagi para investor untuk menanamkan modalnya atau bahkan tempat untuk membuat usaha. Banyak orang ingin memiliki usaha di Bali disamping dapat berlibur atau berekreasi di Bali, para investor juga dapat memperoleh penghasilan ketika berada di Bali, dengan begitu para investor ataupun pengusaha memerlukan konsultasi dibidang manajemen maupun perpajakannya terkait dengan usaha yang ingin dijalankannya.

Akibat dari pandemi COVID-19 ini pemerintah di Bali memberlakukan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) guna mengurangi kemungkinan penambahan kasus Corona di Bali. Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (disingkat dengan PPKM) adalah kebijakan Pemerintah Indonesia sejak awal tahun 2021 untuk menangani pandemi Covid-19 di Indonesia. Sebelum pelaksanaan PPKM, pemerintah telah melaksanakan

pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang berlangsung di sejumlah wilayah di Indonesia. PPKM berlangsung di beberapa wilayah yang menjadi titik penyebaran infeksi Covid-19, yakni di Pulau Jawa dan Bali.

Akibat diterapkannya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) oleh pemerintah. Dengan diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sangat berdampak pada kegiatan konsultasi, yang dimana kegiatan konsultasi tersebut dilakukan dengan cara bertemu langsung atau tatap muka langsung antara pelanggan dengan pegawai/staff. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, memberikan pelayanan jasa secara daring dapat menjadi jawaban bagi para pengusaha – pengusaha atau perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. BCR Consulting adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa yaitu Konsultan Manajemen dan Pajak.

Dengan diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) ini, tentu saja sangat berdampak pada kegiatan pelayanan jasa konsultasi. Konsultasi secara daring dapat dilakukan melalui berbagai platform percakapan digital seperti *Whatsapp*, *line*, *messenger*, dan lain – lain. Serta konsultasi tatap muka secara daring dapat juga dilaksanakan melalui media aplikasi seperti *zoom meeting*, *googlemeet*, *webex*, dan lain – lain. Dengan diberlakukannya program konsultasi

daring tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari BCR Consulting kedepannya yang tentu saja berdampak sejalan dengan peningkatan pendapatan dari perusahaan.

Guna memberikan pengalaman kepada mahasiswa hidup di tengah-tengah masyarakat atau di luar kampus serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan teknologi dan seni yang telah diperoleh di bangku kuliah di dalam kampus, Universitas Mahasaraswati Denpasar menetapkan Pengabdian Masyarakat sebagai salah satu mata kuliah wajib. Melalui Pengabdian Masyarakat mahasiswa diharapkan dapat mengasah kecerdasan sosial dan emosional. Di samping itu mahasiswa diharapkan dapat belajar mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat serta dapat memberi solusinya. Jadi Pengabdian Masyarakat merupakan program sebagai bentuk integrasi dari pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Laporan ini merupakan dokumentasi kerja mahasiswa dalam melakukan Pengabdian Masyarakat di BCR Consulting, dibawah naungan CV Bali Citra Raya. CV. Bali Citra Raya merupakan perusahaan swasta yang bergerak Konsultan Manajemen dan Pajak. Penulis merupakan salah satu karyawan dari CV. Bali Citra Raya pada bagian pajak. Sehingga penulis memilih BCR Consulting sebagai tempat Pengabdian Masyarakat karena lebih mudah untuk mendapatkan izin dari perusahaan,

selain itu juga penulis sudah mengetahui serta memahami kondisi perusahaan saat ini.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Saat ini keadaan di Bali belum sepenuhnya pulih, sehingga ini berdampak proses kegiatan konsultasi yang harus bertatap muka atau bertemu langsung. Maka dari itu, berikut adalah beberapa permasalahan yang terjadi di BCR Consulting:

1. Kesulitan pada saat pelanggan ingin melakukan konsultasi atau diskusi terkait dengan masalahnya, sebab adanya aturan social distancing. Sehingga menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan, sehingga berdampak pada pendapatan perusahaan.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi BCR Consulting selama situasi pandemi ini adanya pemasalahan masih menurunnya pendapatan perusahaan. Terkait dengan permasalahan tersebut maka solusi yang dapat diberikan, sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan konsultasi melalui media daring dengan menggunakan beberapa aplikasi seperti Google Meet, Zoom, Whatsapp, Email dan aplikasi lainnya.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan dari solusi yang telah diberikan kepada perusahaan akan terbagi menjadi

beberapa tahapan program kerja mulai dari persiapan hingga evaluasi akhir dari jalannya program kerja ini. Berikut uraian metode pelaksanaan program kerja yang dilakukan di BCR Consulting:

#### 1. Tahap Perkenalan

Pada tahapan ini penulis melakukan pengamatan terhadap perusahaan dan melakukan wawancara secara langsung dengan pimpinan perusahaan maupun karyawan yang bekerja di BCR Consulting. Pada tahap ini kami membicarakan mengenai permasalahan yang terjadi serta dampak apa saja yang dirasakan semenjak pandemi COVID-19. Setelah memahami permasalahan yang ada, penulis memaparkan dan memberi materi mengenai program kerja yang akan dilaksanakan untuk membantu memecahkan masalah perusahaan.

#### 2. Tahap Pelaksanaan

- a) Menjelaskan mekanisme berjalannya program kerja “Konsultasi Daring” serta melakukan pengamatan mengenai media social apa yang mudah digunakan, sehingga dapat mempermudah komunikasi dengan para pelanggan.
- b) Membuat akun media social yang akan digunakan serta mempersiapkan alat – alat guna menunjang berjalannya program kerja.

#### 3. Tahap Pelaksanaan

Mekanisme Konsultasi daring melalui aplikasi Whatsapp, sebagai berikut:

- a) Pelanggan menanyakan atau berkonsultasi dengan mengirimkan pesan via aplikasi Whatsapp.
- b) Pegawai menerima pesan tersebut kemudian mencari solusi terhadap masalah tersebut.
- c) Setelah mendapatkan solusi, pegawai memberikan solusi tersebut kepada pelanggan.

#### 4. Tahap Evaluasi

Tahap ini adalah tahap akhir dari program kerja. Penulis dan pihak perusahaan mendiskusikan serta mengevaluasi bagaimana keberlangsungan program ini.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Ketercapaian Kegiatan**

Pengabdian masyarakat yang berjudul ”Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen di BCR Consulting Melalui Konsultasi Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19” dilaksanakan selama 40 hari telah berjalan dengan lancar dan telah berhasil meningkatkan pendapatan BCR Consulting selama kegiatan dilaksanakan. Dengan adanya program kerja “Konsultasi Daring” sangat membantu pelanggan mencari untuk berkonsultasi dimanapun mereka berada tanpa harus datang ke kantor. Beberapa pelanggan memberi ulasan yang sangat baik mengenai konsultasi daring yang dilaksanakan penulis.

Berikut adalah data pendapatan dari kegiatan konsultasi daring.

TANGGAL	KODE TRANSAKSI	NAMA PELANGGAN	TOTAL
12/8/2022	B-341/BCR/VIII	Mustika	Rp 500.000
17/08/2022	B-347/BCR/VIII	Surya	Rp 750.000
18/08/2022	B-350/BCR/VIII	Christina	Rp 500.000
22/08/2022	B-361/BCR/VIII	Jeffrey	Rp 1.000.000
25/08/2022	B-366/BCR/VIII	Nadya	Rp 850.000
25/08/2022	B-367/BCR/VIII	Hans	Rp 1.000.000
26/08/2022	B-369/BCR/VIII	Karlina	Rp 720.000
26/08/2022	B-370/BCR/VIII	Elvira	Rp 1.000.000
27/08/2022	B-375/BCR/VIII	Lina	Rp 750.000
27/08/2022	B-377/BCR/VIII	Tika	Rp 950.000
29/08/2022	B-381/BCR/VIII	Jason	Rp 1.250.000
29/08/2022	B-382/BCR/VIII	Julian	Rp 1.000.000
30/08/2022	B-383/BCR/VIII	Graham	Rp 1.000.000
31/08/2022	B-391/BCR/VIII	Cooper	Rp 750.000
1/9/2022	B-	Tamara	Rp

	395/BCR/IX/22		1.500.000
7/9/2022	B-410/BCR/IX/22	Budi	Rp 500.000
9/9/2022	B-421/BCR/IX/22	Gilles	Rp 750.000
9/9/2022	B-422/BCR/IX/22	Stuart	Rp 1.000.000

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pelanggan tampak antusias kepada jasa Konsultasi Daring. Pendapatan yang diterima perusahaan selama 1 (satu) bulan dengan adanya jasa Konsultasi daring sebesar Rp. 15.770.000,-. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa program kerja ini berhasil membantu peningkatan pendapatan BCR Consulting pada masa pandemi COVID-19 ini.

### Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat sasaran selama kegiatan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen di BCR Consulting Melalui Konsultasi Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19, sebagai berikut :

1. Masyarakat sangat antusias dan bersemangat dalam mengikuti serta membantu program kerja yang dilaksanakan pada perusahaannya. Pihak perusahaan tak segan untuk bertanya dan membantu penulis jika mengalami kendala dalam menjalankan program serta ikut membantu mempromosikan program kerja kepada pelanggan.

2. Pihak perusahaan ikut berpartisipasi dalam menjalankan program, seperti ikut untuk melakukan membalas pesan pelanggan, dan menjalankan program saat penulis tidak berada di lokasi pelaksanaan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Masa pandemi yang diakibatkan virus COVID-19 memberikan dampak terhadap perekonomian di Bali. Hal ini mengakibatkan banyak pengusaha di Bali yang penjualannya menurun. Masih banyak masyarakat enggan berpergian ke tempat yang ramai dan memilih berada di dalam rumah. Maka dari itu semua kegiatan yang dulunya dilakukan luring sekarang berubah menjadi serba daring, salah satunya kegiatan konsultasi. Pandemi ini memberikan dampak yang sangat buruk terhadap pendapatan BCR Consulting selaku perusahaan jasa konsultasi manajemen dan perpajakan.

Program pengabdian masyarakat KAPPC Universitas Mahasaraswati Denpasar di BCR Consulting, JL. Genetri No 26, Denpasar Utara, Denpasar dengan program kerja Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen di BCR Consulting Melalui Konsultasi Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19, dilaksanakan selama 40 hari dengan lancar serta berhasil membantu perusahaan untuk meningkatkan pendapatan di masa pandemi ini. Karena masih banyak pelanggan yang memilih berkonsultasi online karena

masih takut untuk berpergian ke tempat yang ramai, dengan adanya program kerja ini sangat membantu masyarakat dan mempermudah pelanggan dalam proses konsultasi tanpa harus pergi ke kantor langsung. Dengan itu, ini akan menjadi program kerja yang sangat baik jika dilanjutkan oleh pihak BCR Consulting.

### **Saran**

Dengan keberhasilan program kerja Konsultasi Daring penulis mengharapkan agar pihak perusahaan dapat melanjutkan program ini, karena program ini dapat sangat membantu meningkatkan pendapatan perusahaan. Selain itu, diharapkan BCR Consulting Akan melakukan promosi mengenai konsultasi daring karena saat ini paling gemar digunakan masyarakat selama pandemi masih berlangsung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Deana Amanda S P., 2022. Laporan Individu KKN Alternatif, PT Indonesian Paradise Island Kuta, Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- LPPM, 2022. Buku Pnduan Kuliah Kerja Nyata Alternatif Peduli Pandemi Covid-19. Universitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar: LPPM Unmas Denpasar. Peduli Pandemi Covid-19 Periode I Tahun 2022.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Pemberlakuan\\_pembatasan\\_kegiatan\\_masyarakat\\_di\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemberlakuan_pembatasan_kegiatan_masyarakat_di_Indonesia)