
PENGEDUKASIAN DAN PELATIHAN PEMBUKUAN DIGITAL DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT BALI NUSA GEMILANG

Ni Putu Yeni Astiti^{1,*}, Kadek Aritisna Widiantari²

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

*Email : yeni.astiti@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu program wajib yang dilaksanakan pada Universitas Mahasaraswati Denpasar. Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan pada PT Bali Nusa Gemilang yang terletak pada Pelabuhan Sanur dan Pelabuhan Serangan, Denpasar, Bali. Pada kegiatan ini memberikan pengedukasian dan pelatihan pembuatan pembukuan digital serta pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Bali Nusa Gemilang. Kegiatan ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai harapan berkat adanya dukungan penuh dari Direktur utama serta antusias karyawan PT Bali Nusa Gemilang yang luar biasa.

Kata Kunci: Pembukuan Digital, SOP, Pelayanan

ANALISIS SITUASI

Pada kegiatan ini, kami mengobservasi keadaan yang terjadi di daerah Denpasar Selatan, tepatnya pada jasa transportasi laut yang berada di Pelabuhan Sanur dan Serangan. Salah satunya pada PT. Bali Nusa Gemilang. PT Bali Nusa Gemilang adalah perusahaan yang menyediakan jasa transportasi laut yang melayani rute penyebrangan Sanur menuju Nusa Penida dan Nusa Penida menuju Sanur atau Serangan menuju Nusa Penida dan Nusa Penida menuju Serangan. Kantor PT Bali Nusa Gemilang terletak di Jalan Baypass Ngurah Rai, Denpasar Timur. Namun, para karyawan PT Bali Nusa Gemilang lebih sering menyelesaikan pekerjaannya di loket yang terletak pada Jalan Matahari Terbit, Pantai Sanur, Denpasar Selatan. PT Bali Nusa Gemilang memiliki 1 *fastboat* dengan nama Blue Harbor Comfort Cruise. Blue Harbor Comfort Cruise ini mulai beroperasi sejak tahun 2022.

Sejak mulai beroperasi, pembukuan yang dibuat oleh PT Bali Nusa Gemilang baik dari laporan keuangan dan catatan pesanan tamu masih dilakukan secara manual dengan menulis pada buku. Menurut Hapsari (2017), laporan keuangan berfungsi sebagai alat untuk menganalisis kinerja keuangan yang dapat memberikan informasi tentang posisi keuangan, kinerja, dan arus kas sehingga dapat dijadikan sebagai dasar untuk membuat keputusan – keputusan ekonomi. Kelemahan catatan pembukuan yang masih dilakukan secara manual diantaranya adalah terjadinya ketidakteelitian dalam perhitungan, perbedaan yang tidak seimbang antara uang masuk dan keluar, tidak efisien, kurang teratur dan sistematis, serta tidak terdapatnya kontrol keuangan yang mengakibatkan manajemen pengelola pembukuan keuangan jadi tidak konsisten

(Azizah, dkk. 2021). Dari permasalahan ini, maka solusi yang kami berikan adalah memberikan pengedukasian serta pelatihan pembuatan laporan keuangan dan pencatatan pesanan tamu secara digital dengan cara sederhana yang menggunakan aplikasi excel. Fungsi dari Microsoft Excel adalah untuk melakukan operasi perhitungan serta dapat mempresentasikan ke dalam bentuk tabel. Aplikasi ini sangat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang mudah sampai dengan yang rumit dalam bidang administratif khususnya (Novita, dkk. 2021).

Selain itu, setelah dilakukannya observasi ditemukan permasalahan lain yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan oleh para karyawan PT Bali Nusa Gemilang dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai kualitas pelayanan yang dimiliki oleh para karyawan PT Bali Nusa Gemilang. Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya (Setiawan, dkk. 2019). Perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan – perusahaan lain. Untuk berjalannya suatu perusahaan maka setiap perusahaan perlu memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) (Mukti, 2017). Menurut Vidyarana (2020), salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan membuat peraturan – peraturan dalam proses operasinya. Maka solusi yang diberikan dalam permasalahan ini adalah dengan memberikan pengarahan dan pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik digunakan dalam melayani pelanggan saat berada di lapangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Bali Nusa Gemilang kepada pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah dipaparkan, berikut permasalahan yang terjadi pada PT Bali Nusa Gemilang :

1. Kurangnya pengetahuan mengenai pembuatan pembukuan digital oleh karyawan PT Bali Nusa Gemilang sehingga pencatatan laporan keuangan dan catatan pesanan tamu masih dilakukan secara manual dengan menulis pada buku.
2. Kurangnya pemahaman yang dimiliki oleh karyawan PT Bali Nusa Gemilang mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai kualitas pelayanan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada PT Bali Nusa Gemilang, maka solusi yang diberikan adalah :

1. Memberikan pengedukasian mengenai pembuatan pembukuan digital secara sederhana kepada karyawan PT Bali Nusa Gemilang.

2. Memberikan pelatihan dan pendampingan dalam pembuatan pembukuan digital secara sederhana dengan menggunakan excel kepada karyawan PT Bali Nusa Gemilang.
3. Memberikan pengarahan dan pemahaman kepada karyawan PT Bali Nusa Gemilang mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE PELAKSANAAN

Berikut merupakan beberapa tahapan – tahapan metode dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada PT Bali Nusa Gemilang :

1. Observasi
Tahap awal yang dilakukan untuk melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat adalah dengan melakukan observasi pada lingkungan kerja untuk mengamati permasalahan apa yang terdapat pada PT Bali Nusa Gemilang.
2. Penyusunan Program Kerja
Setelah melakukan observasi dan menemukan permasalahan yang terjadi, tahap selanjutnya yaitu menyusun program kerja dan memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi pada PT Bali Nusa Gemilang.
3. Persiapan
Setelah penyusunan program kerja maka tahap selanjutnya yaitu tahap persiapan. Pada tahap persiapan, tim pelaksana akan menyiapkan materi mengenai pembuatan pembukuan digital menggunakan aplikasi excel dan materi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang akan diberikan kepada karyawan PT Bali Nusa Gemilang serta media berupa laptop yang akan digunakan untuk pembuatan pembukuan digital.
4. Penedukasian
Pada tahap ini, tim pelaksana akan memberikan edukasi mengenai pembuatan buku digital secara sederhana menggunakan excel yang akan dilakukan dan juga memberikan pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Bali Nusa Gemilang
5. Pelatihan dan Pendampingan
Setelah memberikan penedukasian selama 2 hari, tahap selanjutnya yaitu pelatihan dan pendampingan. Pada tahap ini, karyawan PT Bali Nusa Gemilang akan melakukan pelatihan mengenai apa yang telah diberikan pada tahap penedukasian dan akan didampingi oleh tim pelaksana. Pelatihan disini yaitu karyawan akan melakukan praktek langsung pembuatan pembukuan menggunakan excel sesuai dengan contoh yang telah diberikan oleh tim pelaksana. Selain itu, pada tahap ini karyawan akan melakukan praktek

mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepada tamu pada saat akan menuju ke dalam boat. Pelayanan disini berupa ramah kepada tamu, membantu tamu membawa barang, dan berangkat tepat waktu.

6. Dokumentasi

Tahap ini merupakan tahap pengumpulan data yang dilakukan oleh tim pelaksana sebagai bukti bahwa tim pelaksana telah melakukan program kerja yang telah direncanakan.

7. Evaluasi

Selanjutnya adalah evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dan solusi yang telah diberikan kepada PT Bali Nusa Gemilang.

8. Penyusunan Laporan Akhir

Setelah semua tahap selesai, tahap terakhir yaitu penyusunan laporan sebagai bukti bahwa tim pelaksana dapat mengikuti semua tahap dan dapat menyelesaikan program pengabdian kepada masyarakat dengan baik.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai program yang telah dilaksanakan pada PT Bali Nusa Gemilang adalah :

Tabel 1. Hasil Kegiatan Pada PT Bali Nusa Gemilang

No	Topik	Kegiatan	Ketercapaian
1	Pengedukasian dan Pelatihan Pembukuan Digital dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT Bali Nusa Gemilang	Memberikan edukasi mengenai cara pembuatan pembukuan digital dan pemahaman mengenai SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan	100%
2		Memperkenalkan aplikasi excel	100%
3		Memberikan pelatihan dan pendampingan dalam praktek pembuatan pembukuan digital serta pelayanan di lapangan.	100%

Sumber: Data diolah (2023)

Adapun hal yang mendukung kesuksesan program pengabdian masyarakat ini adalah :

a. Partisipasi karyawan PT Bali Nusa Gemilang

Partisipasi karyawan PT Bali Nusa Gemilang dalam program pengedukasian dan pelatihan pembuatan pembukuan digital dan Standar Prosedur Operasional (SOP) pelayanan sangat antusias dan memberi respon yang sangat positif. Hal

ini terlihat dari partisipasi dan kemauan karyawan dalam melaksanakan kegiatan ini.

b. Partisipasi Pemimpin PT Bali Nusa Gemilang

Ibu Ida Ayu Listyawati, selaku direktur utama pada PT Bali Nusa Gemilang berpartisipasi sangat besar dalam melaksanakan kegiatan ini. Hal ini dapat dilihat dari waktu dan kesempatan yang telah diberikan kepada tim pelaksana serta karyawan dalam melaksanakan kegiatan ini dari awal masa observasi hingga berakhirnya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan pada PT Bali Nusa Gemilang.

Adapun hasil pengabdian asyarakat yang telah dilaksanakan pada PT Bali Nusa Gemilang antara lain:

1. Memberikan pemahaman mengenai pembukuan digital serta Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepada karyawan PT Bali Nusa Gemilang didampingi oleh Direktur Utama yakni Ibu Ida Ayu Listyawati.



Gambar 1. Penedukasian Pembukuan Digital dan SOP Pelayanan

2. Pengenalan excel untuk pembuatan pembukuan digital serta memberikan pelatihan dan pendampingan pada reservasi PT Bali Nusa Gemilang.



Gambar 2. Pengenalan Aplikasi Excel dan Pelatihan Pembukuan Digital

3. Praktek lapangan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan oleh seluruh karyawan PT Bali Nusa Gemilang didampingi oleh Direktur Utama yaitu Ibu Ida Ayu Listyawati.



Gambar 3. Praktek Pelayanan di Lapangan

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan ini dilaksanakan pada PT Bali Nusa Gemilang dengan melakukan pendekatan secara sosial kepada karyawan dan program kerja yang dilaksanakan berpusat pada peningkatan pencatatan pembukuan digital serta peningkatan kualitas pelayanan dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melaksanakan kegiatan di lapangan. Kegiatan dapat tercapai dengan baik dan sesuai harapan berkat dukungan Ibu Ida Ayu Listyawati selaku Direktur Utama PT Bali Nusa Gemilang serta antusias para karyawan saat pelaksanaan program ini.

Saran

Semoga dengan adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat membantu mitra dalam menyusun laporan pembukuan secara digital dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam PT Bali Nusa Gemilang serta diharapkan program kerja yang sudah terlaksana dapat dilanjutkan dengan baik untuk membantu mengembangkan usaha ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N. L., Indahyanti, U., Latifah, F. N., & Sumadyo, S. B. (2021). Pemanfaatan Pembukuan Digital pada Kelompok UMKM di Sidoarjo Sebagai Media Perencanaan Keuangan. *Community Empowerment*, 6(1), 64-70.
- Hapsari, D. P., Andari, A., & Hasanah, A. N. (2017). Model pembukuan sederhana bagi usaha mikro di Kecamatan Kramatwatu Kabupaten Serang. *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 4(2).

- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14-26.
- Novita, D., Ekawati, R. K., & Amelia, L. (2021). Sosialisasi Penggunaan Microsoft Excel untuk Pembukuan Sederhana di Usaha Ritel Tradisional Toko Cholid. *Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat (PADIMAS)*, 1(1), 30-36.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Vidyarana, I. J. (2020). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan di SPBU 44.551. 17 Kota Yogyakarta.